

Verkoopsvoorwaarden Vertaalbureau Crealingua BV Algemene Voorwaarden

ARTIKEL 1: Definities
ARTIKEL 2: Offertes
ARTIKEL 3: Offerteaanpassingen
ARTIKEL 4: Start, Omvang en Uitvoering van de opdracht
ARTIKEL 5: Leveringen, leveringstermijnen, voorlopige oplevering
ARTIKEL 6: Formaat en lay-out van de geleverde vertalingen.
ARTIKEL 7: Auteursrechten
ARTIKEL 8: Klachtenbehandeling
ARTIKEL 9: Aansprakelijkheid
ARTIKEL 10: Betalingsvoorwaarden
ARTIKEL 11: Annulatie van opdrachten
ARTIKEL 12: Vertrouwelijkheid - Vermelding
ARTIKEL 13: Gegevensbescherming
ARTIKEL 14: Forumbeding
ARTIKEL 15: Taalgebruik
ARTIKEL 16: Salvatorische clausule
ARTIKEL 17: Communicatie

De algemene voorwaarden leggen de inhoud en afhandeling vast van de overeenkomsten tussen: Vertaalbureau Crealingua BV met ondernemingsnummer 0479 854 545 en met bedrijfsadres: Ruitjesbosstraat 24, BE-8820 Torhout hierna genoemd "Crealingua"

EN,

de opdrachtgever, hierna "Klant" genoemd.

- De Klant verzaakt uitdrukkelijk aan de toepassing van zijn eigen aankoopvoorwaarden die bijgevolg niet tegenstelbaar zijn.
- Door het bestellen van een opdracht bij Crealingua BV wordt de Klant geacht de algemene voorwaarden te hebben gelezen, te begrijpen en goed te keuren.
- Bij het confirmeren van een bestelling via de online bestellink op onze website, moet de Klant deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk aanvaarden, door a) het vakje aan te vinken "Ik ga akkoord met de algemene verkoops- en leveringsvoorwaarden" en b) door te klikken op de bestelknop "Bestelling bevestigen", waarmee u instemt met de bestelling en de betaalplicht die daaraan verbonden is. Pas zodra u het vakje aanvinkt en u de bestelling betaalt, zal de overeenkomst aanvangen.
- De onderhavige algemene voorwaarden gelden voor de gehele duur van de zakenrelatie en zijn ook op de website www.crealingua.be ter inzage. Wijzigingen en aanvullingen moeten schriftelijk gebeuren. Er worden geen bijkomende mondelinge afspraken gemaakt.

ARTIKEL 1: Definities

In deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

Brondocument: De door de klant aangeleverde documenten via originele fotokopie, fax of email.

Doeldocument: De vertaalde versie van het brondocument
(Vrije) vertaling: Het zo getrouw mogelijk, nauwgezet grammaticaal en semantisch correct vertalen van een in een bepaalde taal opgesteld oorspronkelijk brondocument naar een doeldocument door een menselijke vertaler die over de nodige kwalificaties beschikt om tot een goede eindvertaling te komen. Op een vrije vertaling worden geen stempels noch handtekeningen toegevoegd.

Reviseren / Revisie: Het extra nalezen, corrigeren en op punt stellen van de reeds uitgevoerde vertaling door een extra tweede vertaler.

Vertaling "Ne Varietur": Vertaling conform het brondocument waar niet meer mag aan veranderd worden.

Beëdigden / Beëdigde vertaling: Het aanbrengen van een (digitale) elektronische handtekening op het vertaalde document eventueel aangevuld met een stempel. De vertaling kan voor bepaalde officiële doeleinden gebruikt worden.

Legalisatie / gelegaliseerde vertaling: De beëdigd vertaler vermeldt eerst zijn identificatienummer, gevolgd door zijn handtekening, naam, titel en zijn gekwalificeerde

elektronische handtekening. Daardoor geldt de verrichte vertaling als een gelegaliseerde vertaling voor het gebruik ervan binnen het Koninkrijk België.

E-Apostille: Wanneer de vertaling wordt gebruikt in het buitenland is er soms een E-Apostille nodig volgens de Conventie van Den Haag uit

1961. Deze E-postille moet door Crealingua worden aangevraagd via het E-loket van FOD Buitenlandse Zaken in Brussel. De klant moet zelf nagaan en zich informeren of er op zijn vertaalde document een Apostille nodig is. De aangeboden offertes door Crealingua zijn standaard zonder Apostille, tenzij de klant dit expliciet anders heeft aangevraagd.

Copywriting: Copywriting is het schrijven van wervende of zakelijke teksten en wordt gedaan door een copywriter. Het document dient om de lezer te overtuigen en aan te zetten tot het kopen of aanschaffen van een product of dienst.

Adaptatie, hertaling of herschrijving: Van een adaptatie, hertaling of herschrijving wordt gesproken wanneer de stijl van het vertaalde doeldocument zo sterk afwijkt van die van het origineel dat de oude stijl en ook woordkeuze en semantiek van het brondocument niet of nauwelijks te herkennen is. Een vertaling, waarbij niet in de oorspronkelijke tekst wordt ingegrepen, wordt niet gerekend tot de adaptatie, hertaling of herschrijving.

Lokalisatie: is het aanpassen van de inhoud en semantiek van de vertaling aan de lokale, sociale, culturele, juridische gebruiken, technische toepassingen in het doelland.

Native vertaler: Een native vertaler is in de taalkunde de gangbare term voor moedertaalspreker: degene die een taal als kind via een natuurlijk taalverwervingsproces heeft geleerd.

DTP-layout of Desk Top Publishing: dit is het werken aan het vormelijke aspect van een document waarbij zinnen, paragrafen, tabellen, tekeningen, ... enz. nauwgezet worden gelayout en geschikt met onder andere speciale pagina lay-out software.

Terminologielijst Klant: het aanleveren door de Klant van specifieke woordenlijsten die door Crealingua kunnen aangewend worden om een vlotte en correcte vertaling te leveren.

Editeerbare documenten: Dit zijn documenten die toegankelijk zijn via een tekstverwerkingsprogramma (bv Microsoft) en waarin men de documenten kan aanklikken met een tekstcursor en desgewenst kan aanpassen of editen.

Woorden tellen / Word Count functionaliteit: het berekenen van het aantal te vertalen woorden in een document gebeurt meestal via de functionaliteit "Woorden Tellen" / "Word Count" van Microsoft. Deze functionaliteit telt enkel de editeerbare woorden. Woorden die in niet- editeerbare grafieken, tabellen, tekeningen enz. staan vermeld, kunnen met deze functionaliteit niet berekend worden.

ARTIKEL 2: Offertes

2.1. Alle aanbiedingen en offertes gedaan door Crealingua, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk, zijn vrijblijvend en hebben een louter **informatief karakter**. Zij blijven geldig gedurende 30 kalenderdagen na offertedatum. Opgemaakte offertes uit het verleden kunnen uit hoofde van de Klant **geen rechten** doen ontstaan voor toekomstige vertalingsovereenkomsten.

2.2. Om Crealingua toe te laten een offerte op te maken, moet de klant **getypte documenten** aanleveren (op papier of digitaal). Ingesproken teksten, voice-overs, voor film of videoproducties dienen in uitgetikte vorm op een digitale drager worden aangeleverd aan Crealingua. Bij offerte-aanvraag voor de vertaling van websites wordt aan de Klant gevraagd om alle te vertalen webpagina's, te kopiëren in een word.doc file en dit liefst voorzien van de unieke webpagina-url. Voor beëdigde vertalingen volstaat het aanleveren van een goede leesbare kopie. De originele brondocumenten zijn niet noodzakelijk.

2.3. De offerte vermeldt onder andere de brontaal, doeltaal, aard van vertaling (vrij, beëdigd, legalisatie, ... enz.), offerteprijs en betalingstermijn. In het geval de offerte ook het aantal te vertalen woorden vermeldt moet deze vermelding altijd als een schatting worden beschouwd. Deze **schatting** van het aantal woorden is gebaseerd op een manuele telling of een telling die automatisch gebeurt via de functionaliteit in Microsoft "Woorden tellen" / "Word Count". (zie ook ARTIKEL 3 f)

2.4. De prijzen vermeld in de offertes mondeling, schriftelijk of via email meegedeeld aan de Klant zijn **exclusief het BTW-bedrag** geldig op het moment van facturatie. Facturatie naar in het buitenland gevestigde organisaties of bedrijven met een geldig nationaal BTW-nummer worden vrijgesteld van Belgische BTW krachtens art. 21, § 3 W.BTW (zie voor E.G. bedrijven: https://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/#/vat-validation)

2.5. De prijzen voor beëdigde en gelegaliseerde vertalingen zijn **exclusief verzendingskosten**. Indien de Klant een zending per gewone Post of een aangetekende zending of koerier wenst,

wordt dit als extra aangerekend. Ook in geval de Klant de fysieke kopieën van de vertalingen wenst af te halen in de kantoren of de hoofdzetel van Crealingua in Torhout, zullen de bijkomende verwerkingskosten aan de Klant worden aangerekend.

2.6. Indien er leveringstermijnen worden vermeld in de door Crealingua opgemaakte offertes, zijn deze slechts informatieve niet bindende richttermijnen. Leveringen buiten de informatieve termijn geven aan de Klant geen grond tot verbreking van de overeenkomst. Evenmin vormen zij een grond tot prijsvermindering of schadevergoeding.

2.7. De offerte zal door Crealingua worden verzonden naar het e-mailadres dat de Klant heeft opgegeven bij de aanvraag van een offerte. De Klant is verantwoordelijk voor de opgave van een correct en werkend e-mailadres waartoe hij toegang heeft. De Klant zal er eveneens voor instaan dat dit e-mailadres toegankelijk is en door hem periodiek zal worden gecontroleerd tot de afronding van de opdracht. Dit e-mailadres zal eveneens worden gebruikt voor verdere communicatie, inclusief oplevering van de vertaling en facturatie. De Klant draagt daarbij de volledige verantwoordelijkheid voor eventuele problemen inzake toegankelijkheid en leesbaarheid van de e-mails die Crealingua verzendt vanuit het crealingua.be-domein, inclusief ten gevolge van het gebruik van filters, automatische sorteers- en wisinstellingen, spam-instellingen of virusscanners. In geval van twijfel dient de Klant Crealingua telefonisch te contacteren.

ARTIKEL 3: Offerteaanpassingen

De offerte die aan de Klant wordt overgemaakt, is gebaseerd op de documenten die de Klant aan Crealingua heeft bezorgd. Crealingua behoudt zich het recht voor om een eerder opgemaakte offerteprprijs, zelfs al is hij door de Klant aanvaard, te herberekenen in functie van de hiernavolgende gevallen (de lijst is niet limitatief). Het als gevolg van de hierna opgesomde gevallen extra volume aan diensten, te vertalen woorden/teksten of extra behandelingskosten zullen worden toegevoegd aan de bestaande offerteprprijs en aan de Klant worden doorgefactureerd:

a) er kunnen **extra behandelingskosten** worden aangerekend wanneer documenten die volgens het oordeel van de Klant in eerste instantie leesbaar zijn maar die bij overdracht als gevolg van een eerder welk extern technisch falen gedeeltelijk of geheel als onleesbaar worden ontvangen door Crealingua. (bv door de post of koeriers aangeleverde documenten die beschadigd zijn tijdens het transport, slechte of niet kwaliteitsvolle faxtransmissies, onleesbare en door Crealingua niet te openen file-extensies of digitale formaten, ... enz.)

b) Wanneer blijkt dat de doorgestuurde files door de Klant **verborgen teksten** bevatten die bij ontvangst niet werden opgemerkt door Crealingua bij een eerste vluchtig nazicht en lezing (bv voetnoten, commentaarvelden, « track changes », teksten die in het wit staan op een witte achtergrond, extra tabs of werkbladen in excelfiles, ... enz.)

c) Wanneer het gaat om **onleesbaar** handgeschreven teksten of onleesbare handgeschreven passages in de teksten. In dit geval kan de Klant een meerprijs voorkomen door de handgeschreven teksten in uitgetikte vorm aan te leveren aan Crealingua. (bv. in een word.doc file of andere digitale file, ...)

d) Wanneer de klant, nadat de offerte werd opgesteld of nadat de vertaalopdracht werd toegekend of terwijl de vertaalopdracht al in uitvoering is, nog **aanpassingen**, toevoegingen, schrappingen, lay-outaanpassingen of andere auteurscorrecties uitvoert aan de teksten. Het meervolume en de extra behandelingskosten zullen worden doorgefactureerd aan de klant.

e) In de offerteprprijs zijn de behandelingskosten inbegrepen voor het verwerken en behandelen (downloaden, sorteren, nummeren, hernoemen, enz.) **tot en met 10 digitale files per opdracht**. Wanneer de Klant bv 20, 30, 40 of bv 100 of meer aparte digitale files wenst aan te leveren ter vertaling, kan de Klant de behandelingskosten vermijden door zelf al deze files samen te brengen in één editeerbare masterfile. (bv een word.doc file) Het behandelen van minder dan 10 digitale files geeft geen recht op een korting op de offerteprprijs.

f) Wanneer de Klant digitale documenten (bv een word.doc) aanlevert waarin **grafieken, tekeningen**, tabellen, alternatieve teksten bij foto's op websites of tags achter weblinks, ... enz. zijn opgenomen waarin teksten staan die niet editeerbaar zijn en die bijgevolg niet kunnen worden behandeld door de functionaliteit "Woorden tellen / Word Count" van Microsoft, dan zullen deze woorden, in het geval de Klant heeft aangegeven dat deze teksten (woorden) ook moeten vertaald worden, na het voltooiën van de vertaalopdracht berekend worden in de doeltaal en als extra, bovenop de afgesproken offerteprprijs, doorgefactureerd worden aan de Klant.

g) Wanneer in de oorspronkelijke offerte enkel melding wordt gemaakt van de vertaling vanuit één enkele brontaal, en dat bij

ontvangst en na een eerste vluchtig nazicht van de documenten Crealingua niet heeft opgemerkt dat er bepaalde delen van de aangeleverde tekst in een **andere brontaal** zijn opgesteld en dat deze teksten ook moeten vertaald worden, dan zal Crealingua de offerteprprijs aanpassen op basis van de relatie brontaal naar doeltaal.

ARTIKEL 4: Start, Omvang en Uitvoering van de opdracht

4.1.1. De overeenkomst komt geldig tot stand door de mondelinge (bv. telefoon, face to face, ...), schriftelijke (fax, brief, ...) of elektronische (email, sms, invullen van online Internet bestelformulier, ...) opdrachtverlening en aanvaarding door de Klant van de offerte van Crealingua. De overeenkomst kan ook tot stand komen wanneer de Klant een opdracht heeft verstrekt aan Crealingua, zonder dat Crealingua voorafgaandelijk een offerte heeft bezorgd aan de Klant. In dit geval wordt de prijs gebaseerd op de door de Klant aangeleverde documenten.

4.1.2. Enkel bestellingen die door Crealingua schriftelijk via email werden bevestigd, worden officieel opgestart en in de planning opgenomen. Het is de volle verantwoordelijkheid van de klant, die zijn bestelling heeft geplaatst en die daaropvolgend **binnen de 24 uur geen** emailconfirmatie heeft ontvangen om contact op te nemen met Crealingua om alsnog de confirmatie van de bestelling te eisen.

4.1.3. Ook al heeft de klant zijn/haar bestelling al geconfirméerd, dan nog zal Crealingua de vertaalopdracht pas opstarten en in haar planning opnemen **vanaf het ogenblik** dat Crealingua alle nuttige facturatie-en/of leveringsgegevens heeft ontvangen van de klant.

4.2. Crealingua aanziet de persoon die de bestelling heeft geplaatst als haar Klant. Crealingua is niet geacht te weten dat de Klant handelt in opdracht van derden, onderaannemers, eindklanten, ... Zelfs wanneer de Klant handelt in **opdracht van derden**, sluit Crealingua de overeenkomst uitsluitend af met de Klant, die de gestipuleerde betalingsverplichtingen strikt dient na te komen, ongeacht de betalingstermijnen toegepast door de eindklant. Wanneer de Klant een bestelling plaatst in opdracht van een eindklant en deze eindklant op zijn naam of vennootschap ook de uiteindelijke factuur wenst te ontvangen, dan is er ook een schriftelijke bevestiging van de offerte vereist van deze eindklant vooraleer Crealingua kan starten met de vertaalopdracht.

4.3. De Klant zal voorafgaand aan de uitvoering van de overeenkomst, Crealingua alle **inlichtingen verstrekken** die nodig zijn voor de goede uitvoering van de gevraagde prestaties. De Klant dient duidelijke instructies te geven indien en hoe valuta's en metrische meeteenheden moeten omgezet worden in de doeltaal. Daarvoor dient de Klant de gepaste en correcte conversietabellen te bezorgen in een digitaal formaat.

4.4. Voor elke vertaling zal Crealingua de woorden en spelling in **erkende woordenboeken** als correct beschouwen. Indien een te vertalen tekst eigen afkortingen bevat, wordt de klant verzocht de betekenis hiervan mee te delen. Indien de klant geen **terminologielijst** bezorgt aan Crealingua op het ogenblik van bestelling zal Crealingua naar best vermogen gebruik maken van eigen beschikbare woordenboeken, Internet, enz. om zo een gepaste terminologie toe te passen.

4.5. Crealingua behoudt zijn **vrijheid** om binnen de perken die door de inhoud van de brontekst, de semantische regels, logische regels en taalregels zijn opgelegd, de formuleringen te gebruiken die naar believen de oorspronkelijke bedoelingen van de tekst in zijn geheel het best weergeven en verwoorden

4.6. Er wordt expliciet overeengekomen dat de vertalingsopdracht geen Copywriting, noch Adaptatie / Hertaling omvat. Dit betekent dat Crealingua niet aansprakelijk kan zijn voor vertalingen die qua stijl een taalstijl niet zouden voldoen met name en in het bijzonder bij het vertalen van reclame- of promotiebrochures of andere marketing- en communicatiedragers. De vertalingen die Crealingua uitvoert, omvatten ook geen lokalisatie. Er is met andere woorden dus geen controle voorzien of een bepaalde terminologie in de vertaling geschikt is, om voor de Klant, gewenste (juridische) gevolgen teweeg te brengen of uit te sluiten.

4.7. Wanneer de brontekst van de Klant de **gangbare spelling- en grammaticaregels** op een flagrante manier overtreedt, behoudt Crealingua zich het recht om de vertalingsopdracht te weigeren.

4.8. Indien het nodig blijkt dat voor de goede uitvoering van de opdracht, **werkvergaderingen** nodig zijn tussen de Klant en

Crealingua, dan zullen deze vergaderingen plaats vinden in het kantoor van Crealingua in Torhout. Kosten voor verplaatsingen zullen in extra doorgefactureerd worden.

4.9 De Klant is ertoe gehouden om de te vertalen documenten op een voldoende leesbare manier en drager aan Crealingua te bezorgen waarbij in geval van moeilijke leesbaarheid, onder meer te wijten aan de slechte kwaliteit van het originele te vertalen document/tekst, Crealingua in geen geval aansprakelijk kan worden gesteld voor eventuele fouten in de vertaling en de eventuele schade die hieruit zou kunnen voortvloeien. In elk geval is de Klant ertoe gehouden om op eerste verzoek alle noodzakelijke bijkomende informatie en duiding te geven alsook aanvullende documentatie te bezorgen indien Crealingua dit noodzakelijk zou achten.

4.10. In bepaalde gevallen en met bezorgdheid vanuit het principe van een goede huisvader die kwalitatieve correcte vertalingen wil aanleveren, kan Crealingua beslissen om de vertaalde teksten, vooraleer verder af te werken en bv. legalisatiestempels aan te vragen, Apostilles of andere officiële certificeringen, eerst voor te leggen aan de Klant met de vraag de vertalingen na te lezen en te controleren als bv de spelling van voornamen, familienamen, bedrijfsnamen, plaatsnamen, datums, enz. correct zijn conform het brondocument. Voor deze revisie of nalezen van teksten verkrijgt de klant geen compensaties of prijsverminderingen op het factuurbedrag. Van zodra de klant zijn opmerkingen en/of feedback heeft doorgestuurd via email wordt de vertaling verder afgewerkt. Voor eventuele aanpassingen die de Klant alsnog doorgeeft, nadat hij zijn fiat/ feedback heeft gegeven via email, kunnen extra kosten worden aangerekend.

ARTIKEL 5: Leveringen, leveringstermijnen, voorlopige oplevering

5.1. De levering wordt verondersteld te hebben plaatsgehad op het ogenblik van de verzending via de post, koerier, e-mail, Internet. Verzendingen gebeuren steeds op risico van de Klant. Om een **vlotte levering** mogelijk te maken, moet de Klant bij aanvang van de opdracht de nodige en correcte leveringscoördinaten bezorgen aan Crealingua. Beëdigde vertalingen en legalisaties worden **standaard digitaal verstuurd via email**.

5.2. Crealingua kan op **geen enkele wijze verantwoordelijk** worden gehouden en zal elke schadeclaim afwijzen voor:

- a) het verlies van zending door derden of beschadigingen tijdens de verzending;
- b) het verlies of beschadiging van originele officiële documenten die in bewaring aan Crealingua werden gegeven;
- c) voor de eventuele verspreiding van virussen bij overdracht van de vertaling via elektronische weg;
- d) foutieve leveringen door fouten (verkeerd huisnummer, postcode, afdeling binnen bedrijf, enz.) in het leveradres (zelfs al heeft de Klant het correcte leveringsadres doorgegeven).

5.3. Nadat Crealingua werd ingelicht door de Klant over verkeerde en/of beschadigde zendingen, zal Crealingua er alles aan doen om de vertaalde stukken zo snel als mogelijk opnieuw te behandelen (bv. uitprinten, opnieuw laten beëdigen, legaliseren, enz.) en te verzenden naar de Klant. De **kosten voor extra behandeling** en extra verzending vallen ten laste van de klant.

5.4. Crealingua is niet verplicht om de uitgevoerde en geleverde werken te bewaren of te archiveren.

5.5. Crealingua is niet aansprakelijk voor een **vertraging** van leveringstermijn en leveringsdatum in de hierna opgesomde omstandigheden:

- a) Wanneer de vertraging in de uitvoering van het werk te wijten is aan ziekte, ongeval, tijdelijke arbeidsongeschiktheid van personeelsleden of onderaannemers of overmacht in het algemeen zoals daar zijn: brand, staking, natuurrampen, oorlog, oproer, diefstal, maatregelen die invloed uitoefenen op het transport, het uitvallen van internetverbindingen, elektriciteitspannes, maatregelen getroffen door de overheid of iedere andere situatie waarop Crealingua geen enkele invloed kan uitoefenen;
- b) Wanneer de vertraging het gevolg is van laattijdige of verkeerd geadresseerde aflevering door derden (koerierbedrijven, post e.d.), of door vertraging in uitvoering van wetgeving van documenten door overheidsinstanties (Rechtbank, Ministeries, Ambassades, Consulaten e.a. Overheidsinstanties);
- c) Wanneer de vertraging het gevolg is van een materiële misslag /fout van de vertaler. Materiële misslagen kunnen zich onder andere voordoen in volgende situaties (de opsomming hierna is een niet exhaustieve lijst van materiële misslagen): **tikfouten** in namen,

voornamen, adressen, bedrijfsnamen, datums, burgerlijke staten, geslacht, verkeerde gendervermelding door gebrek aan een geslachtsconforme familienaam; wanneer de vertaler de verkeerde bronfile(s) heeft gebruikt en vertaald heeft en/of wanneer de vertaler de verkeerde delen van een file heeft vertaald tegenover de door de klant oorspronkelijke aangeleverde files en/of instructies.

5.6. Indien de voorvallen zoals geformuleerd in het voorgaand ARTIKEL 5.5. **langer duren dan een periode van 10 dagen** waardoor Crealingua zijn verplichtingen niet kan nakomen, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat Crealingua een schadevergoeding verplicht is tegenover de Klant. Wanneer echter Crealingua bij het intreden van de vertraging door de voorvallen in ARTIKEL 5.5. al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is Crealingua gerechtigd het reeds uitgevoerde werk afzonderlijk te factureren en is de Klant gehouden deze factuur te voldoen, als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

5.7. Een **voorlopige oplevering** van de vertaling kan in bepaalde gevallen door Crealingua voorgelegd worden aan de Klant. Deze procedure van voorlopige oplevering moet toelaten aan Crealingua om een deel van de afgewerkte vertaling (bv. 2000 of 3000 woorden) reeds aan de Klant ter goedkeuring voor te leggen. De eventuele opmerkingen en suggesties van de Klant in verband met de gebruikte terminologie in de vertaling worden door Crealingua gecorrigeerd in het reeds vertaalde gedeelte en worden ook meegenomen en verwerkt in de nog te vertalen delen. Indien de klant geen opmerkingen formuleert bij de voorlopige oplevering, beschouwt Crealingua de reeds geleverde vertaling als aanvaard.

5.8. Aangetekende zendingen op naam van de klant of zendingen via Koerierdiensten, die de klant niet afhaalt en die "Terug naar Afzender" Crealingua worden gestuurd, zullen maximaal 7 dagen door Crealingua worden bijgehouden in bewaring. Na deze periode van 7 dagen worden de stukken en documenten die in de zending zaten, integraal vernietigd. Wanneer de klant alsnog, na deze periode van 7 dagen, wenst dat zijn documenten opnieuw worden vertaald, opnieuw worden gelegaliseerd, en/of opnieuw moeten worden voorzien van legalisatiestempels en/of Apostillestempels door FOD Justitie of FOD Buitenlandse Zaken, of indien andere administratieve procedures dienen te gebeuren, zullen alle kosten hieraan verbonden worden doorgerekend aan de klant.

ARTIKEL 6: Formaat en lay-out van de geleverde vertalingen.

6.1. Onze afgewerkte vertalingen worden standaard aangeleverd op een **A4- formaat**. De afgewerkte vertalingen worden ofwel digitaal via email of Internet aangeleverd (in een Word, Excel of Powerpoint formaat) ofwel op papier (hard copy) aangeleverd. Ook wanneer het brondocument bv een A3- formaat is of een ander formaat dan A4, wordt de doeltekst altijd aangeleverd in een A4-formaat, tenzij uitdrukkelijk anders door de Klant schriftelijk aangevraagd.

6.2. Het inbrengen en/of intikken van de vertaalde teksten in een CMS (content management systeem) is niet inbegrepen in onze offerteprijs. Wanneer de Klant bronteksten aanlevert in een Excel -formaat, kan Crealingua beslissen, omwille van een betere efficiëntie bij het verwerken en vertalen, om het Excel-formaat om te zetten naar een Word -formaat en de vertaling aan te leveren in een Word-formaat.

6.3. De overeenkomst tussen Crealingua en de Klant heeft als primaire bedoeling een **inhoudelijke** basis: het laten uitvoeren van goed en kwalitatief correct vertaalwerk. Het formele aspect (lay-out, presentatie van de vertaling) is van ondergeschikt belang. Niettemin zal Crealingua toch de nodige aandacht aan de lay-out besteden, conform de hiernavolgende bepalingen in artikels 6.4 en 6.5.

6.4. Wanneer de Klant een **editeerbaar** Word, Excel, of Powerpoint document aanlevert als brondocument, dan zal Crealingua in de mate van het technisch haalbare en mogelijke, de oorspronkelijke lay-out van deze brontekst zoveel als mogelijk proberen te respecteren met betrekking tot:

- a) het **gebruikte lettertype**. Als het gebruikte lettertype in de brontekst niet beschikbaar is of niet geïnstalleerd is op de computersystemen van Crealingua, dan behoudt Crealingua het recht om het lettertype te gebruiken dat het best en dichtst aanleunt bij het gebruikte lettertype in de brontekst;
- b) de bladspiegel en paragraafindeling. De Klant moet begrijpen en aanvaarden dat de lay-out niet een één op één identieke lay-

outkopie is van de brontekst.

Afwijkingen moeten worden toegelaten in verband met: volgorde van de paginanummering; plaatsing, schikking en breedte van tabellen, grafieken, afbeeldingen, ...enz.; opmaken van linker- en rechtermarges, boven- en ondermarges per pagina; interpunctie, onderlijningen, gebruik van cursief of vet zetten van letters en woorden.

Wanneer de Klant een niet-editeerbaar (fax, fotokopies, zowel editeerbaar pdf-document als niet-editeerbaar pdf-document, ... enz.) brondocument aanlevert dan heeft Crealingua het recht om bij het opmaken van het doeldocument af te wijken van de basislay-out van het brondocument. Zo kan Crealingua beslissen om teksten in kolommen, tabellen en tekstkaders gewoon als platte teksten onder elkaar te rangschikken, opsommingstekens, inhoudstabellen en andere lay-outelementen op een andere en meer rudimentaire manier te weergeven, zonder dat echter de algemene leesbaarheid van het doeldocument in het gedrang komt. Bij dit soort niet-editeerbare documenten kan de Klant evenwel Crealingua helpen door uit eigen beweging en op eigen initiatief een editeerbare versie van de bronteksten aan te leveren door bijvoorbeeld de teksten zelf over te typen of te laten converteren.

6.5. Wanneer de Klant wenst dat het **vormelijke aspect** met name het formaat en de lay-out van de aangeleverde vertalingen gebeurt volgens specifieke aanwijzingen, al dan niet gebaseerd op de lay-out van het brondocument, zal zij dit schriftelijk aan Crealingua meedelen voorafgaand aan de bestelling. Crealingua kan vervolgens, op basis van de moeilijkheidsgraad en het extra DTP-werk dat dit met zich zal meebrengen, beslissen om een meerprijs aan te rekenen bovenop de prijs van de vertaling zelf.

ARTIKEL 7: Auteursrechten

7.1. De Klant wordt geacht te handelen in hoedanigheid van **auteur** van de te vertalen tekst en machtigt uitdrukkelijk tot vertaling ervan, conform ARTIKEL 1 §1 van de wet van 30 juni 1994 betreffende het auteursrecht en de naburige rechten. De Klant vrijwaart Crealingua van enig optreden van derden in verband met vermeende schending van eigendomsrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht in het kader van de uitvoering van de opdracht.

7.2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt Crealingua het **auteursrecht** op uitgevoerde vertalingen. De Klant wordt pas eigenaar van of krijgt het gebruiksrecht op de geleverde vertaling vanaf het ogenblik dat hij aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Tot dan is de Klant er niet toe gerechtigd de geleverde vertalingen in de ruimste zin te gebruiken, hetzij te verkopen, hetzij erover op enige wijze te beschikken

ARTIKEL 8: Klachtenbehandeling

8.1. Op straffe van nietigheid dient elke klacht per aangetekende brief meegedeeld te worden binnen 8 dagen vanaf de leveringsdatum van de vertalingsovername. Voorbij deze termijn wordt ieder geleverd werk geacht aanvaard te zijn.

8.2. Om ontvankelijk en geldig te zijn, moeten klachten of betwistingen over de niet-conformiteit van de vertaling, die binnen de contractuele termijn worden geformuleerd, grondig worden gemotiveerd met woordenboeken, glossaria en/of gelijkwaardige teksten opgesteld door bevoegde moedertaal vertalers. Indien de Klant echter binnen de 15 dagen na het indienen van zijn klacht in gebreke blijft om voornoemde motivatie op te stellen en aan Crealingua te bezorgen, vervalt de klacht en wordt de geleverde vertaling als aanvaard beschouwd en volledig afgewerkt. De op de factuur vermelde betalingstermijn is direct van toepassing. Voor de vlotte en efficiënte gang van zaken vraagt Crealingua aan de Klant om zijn opmerkingen en correcties in de vertaalde teksten zelf aan te brengen aan de hand van de functionaliteit "track changes" / "wijzigingen bijhouden" van Microsoft. Zo kan Crealingua direct zien waar en welke correcties en/of opmerkingen de Klant heeft aangebracht.

8.3. Als de klacht **gegrond** is, zal Crealingua het geleverde werk verbeteren of vervangen binnen een redelijke termijn zonder één of andere schadevergoeding of prijsvermindering te moeten betalen. Bij **irrelevante** gebreken, bestaat geen recht op verbrekking van de overeenkomst, noch op weigering van de factuur te betalen.

8.4. Een klacht **vervalt automatisch** indien de Klant het geleverde werk van Crealingua heeft aangepast of heeft laten aanpassen door een derde. Bovendien vervalt ook iedere klacht automatisch indien de Klant wenste dat Crealingua een bepaalde terminologie zou gebruiken die specifiek is voor zijn bedrijf en/of die hij verkiest zonder hiertoe een bijhorende terminologielijst aan Crealingua te hebben bezorgd alvorens de vertaalopdracht werd uitgevoerd.

ARTIKEL 9: Aansprakelijkheid

Verkoopsvoorwaarden Vertaalbureau Crealingua BV Algemene Voorwaarden

9.1. Onze prestaties en vertalingen worden geleverd op basis van een **middelenverbintenis** tussen Crealingua en de Klant. De Klant heeft dan ook de verplichting om alle leveringen van vertaalopdrachten

onmiddellijk na ontvangst ervan na te lezen en grondig te controleren. De Klant draagt de finale verantwoordelijkheid om de geschiktheid na te gaan, in de ruimste zin van het woord, van de geleverde vertalingen of andere geleverde diensten, alvorens er enig gebruik van te maken.

9.2. **Bij drukwerken** en/of vertalingen die worden verwerkt in brochures, folders, etiketten, labels of gelijk welk gedrukt medium kan de Klant ervoor kiezen om de finale drukproef aan Crealingua voor te leggen via e-mail in een lage resolutie PDF-formaat voor een finale check en controle van de vertaling op correcte spelling én de grammatica en dit alvorens de gemaakte vertaling af te drukken of op enige andere wijze te dupliceren, en alvorens deze te verspreiden ten aanzien van derden.

Indien de Klant ervoor kiest om Crealingua deze opportuniteit niet te geven of om de resultaten van deze controle niet af te wachten, dan doet de Klant daarmee afstand van enige schadevergoeding die gerelateerd is uit dit gebruik van de vertaling. Correct gebruik en vermelding van cijfers, voornamen, namen, merknamen, bedrijfsnamen, adressen dienen door de Klant gecontroleerd te worden en vallen buiten de aansprakelijkheid van Crealingua.

9.3. Crealingua is hoe dan ook niet aansprakelijk voor enige vorm van schade die zich zou voordoen naar aanleiding van of door toedoen van een onduidelijkheid, een vergissing of wat dan ook in de vertaling, noch voor eventuele gevolgschade of winstdervingen die zou kunnen ontstaan uit het gebruiken, verspreiden, publiceren van de vertaalde teksten en ook bij het niet tijdig zijn aangeleverd van de vertaalde teksten door Crealingua. De Klant zal Crealingua vrijwaren van iedere mogelijke aanspraak van derden met betrekking tot het gebruik van de geleverde vertalingen.

9.4. Bij technische vertalingen of bij eender welke vertalingen **waarin cijfermateriaal**, formules, wiskundige of andere symbolen, adressen, telefoonnummers, voornamen, familienamen, bedrijfsnamen, merknamen, enz. in voorkomen (zoals bij technische fiches, patenten, datasheets, veiligheidsfiches, analysedocumenten, officiële documenten, documenten voor visa-aanvragen, medische gegevens, medische voorschriften of bijsluiters, ... enz.) behoort het tot de eindverantwoordelijkheid van de Klant om bij ontvangst van de vertaalde documenten, onmiddellijk alle cijfers, data, namen, ... enz. in het doeldocument te controleren en zo nodig te corrigeren alvorens het vertaalde document intern in het bedrijf of extern te publiceren en/of te distribueren of alvorens de vertaalde documenten af te geven of door te sturen naar overheidsinstanties met het oog bv. om een extra legalisatiestempel aan te vragen, apostille aan te vragen of certificering aan te vragen op ambassades of consulaten.

9.5.1. Bij vertalingen in talen waar het **Latijns alfabet niet wordt gebruikt**, (bv Grieks alfabet, Cyrillische alfabet, Arabisch alfabet, ... enz.) of bij talen waar speciale tekens worden gebruikt op medeklinkers zoals bijvoorbeeld in het Pools of Roemeens, ... enz. dient de Klant zich ervan te vergewissen dat hij bij het openen van de files (Word, Pdf) de juiste taalplug-ins heeft geïnstalleerd zodat alle accenten en speciale tekens correct worden weergegeven op scherm of bij het uitprinten van de documenten. Soms kunnen deze voormelde vormelijke problemen opgelost worden door het gebruikte lettertype in de doeltekst aan te passen in bijvoorbeeld een Arial of Verdana lettertype.

9.5.2. Eveneens bij vertalingen (en/of transcriptie van handgeschreven) familienamen, voornamen, bedrijfsnamen enz., is het de verantwoordelijkheid van de Klant om Crealingua de **correcte schrijfwijze op voorhand schriftelijk** mede te delen.

9.6. Wanneer de Klant documenten overmaakt aan Crealingua die moeten beëdigd en/of gelegaliseerd worden, is het de verantwoordelijkheid van de Klant om zich ervan te vergewissen (bv. door zich te informeren bij de officiële instanties) **welke en hoeveel brondocumenten er exact moeten vertaald worden**. Crealingua voert enkel de vertalingen uit van de documenten die werden voorgelegd. Crealingua wordt niet geacht de Klant te adviseren bij de keuze en omvang van de te vertalen documenten. Wanneer officiële (overheids)instanties de door Crealingua gelegaliseerde documenten zouden afwijzen op basis van bepaalde formele aspecten (bv het ontbreken van stempels, vaste uitdrukkingen, vermeldingen, plooiwijzes, ...) dan kan Crealingua daarvoor niet verantwoordelijk worden gesteld en zal het elke schadeclaim hieromtrent afwijzen. Evenwel zal Crealingua de gewenste vermeldingen of formele aanpassingen opnieuw uitvoeren op vraag van de Klant en mits extra vergoeding.

9.7. De Klant is aansprakelijk voor de correctheid van zijn adres- en bedrijfsgegevens, o.m. zijn **BTW-identificatienummer**. Elke schade die ontstaat bij gebreke aan een correct en geldig BTW-nummer of omwille van onjuistheden in andere identificatiegegevens kan op de Klant worden verhaald.

9.8. Contractuele aansprakelijkheid

In het geval dat Crealingua contractueel aansprakelijk zou zijn, aanvaardt de klant dat de schade steeds beperkt zal zijn tot de schadevergoedingen waarop de opdrachtgever krachtens de inhoud van de verzekering burgerrechtelijke aansprakelijkheid van Crealingua zou op gerechtigd zijn.

De opdrachtgever doet aldus uitdrukkelijk ten aanzien van Crealingua afstand van zijn vordering voor alle schade die buiten de dekking van de afgesloten verzekering valt.

Indien er geen dekking zou zijn van de verzekering burgerrechtelijke aansprakelijkheid of indien er sprake zou zijn van een franchise in hoofde van Crealingua, is de schadevergoeding die maximaal kan gevorderd worden van Crealingua hoe dan ook beperkt tot het factuurbedrag (excl. BTW), de prijs van de opdracht (excl. BTW) of, bij gebreke aan overeenkomst omtrent de prijs, de waarde van het uit te voeren werk, dit exclusief BTW en kosten.

In ieder geval zal Crealingua nooit aansprakelijk zijn voor enige indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot financieel of commercieel verlies, productieverlies, winstderving of verlies van cliënteel.

9.9. Buitencontractuele aansprakelijkheid

Partijen doen uitdrukkelijk afstand van iedere mogelijke buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering, dit zowel in de verhouding tussen de contractuele partijen zelf als ten aanzien van de hulppersonen, en dit voor schade die veroorzaakt zou worden door de niet-nakoming van een contractuele verbintenis(sen).

Elke partij sluit hierbij enige buitencontractuele aansprakelijkheid die verband houdt met de totstandkoming, uitvoering en beëindiging van deze overeenkomst uit (en garandeert dat haar verbonden personen deze uitsluiten) ten aanzien van elke andere partij en de (bestuurders, medewerkers, aandeelhouders en) rechtstreekse of onrechtstreekse hulppersonen van zulke andere partij (en diens verbonden personen) en dit in de ruimste mate toegelaten door de wet (met inbegrip van zware fout)

Voor de toepassing van dit artikel moet onder het begrip 'hulppersonen' het volgende verstaan worden: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die door Crealingua belast wordt met de gehele of gedeeltelijke uitvoering van een door Crealingua afgesloten contractuele verbintenis(sen), dit m.b.t. de volledige contractketen of contractsverhoudingen, zoals onderaannemers, werknemers, bestuurders enz.

Huidig artikel doet geen afbreuk aan de wettelijke bepalingen van openbare orde of van dwingend recht.

De Hulppersonen kunnen zich, als derde begunstigde, beroepen op de clausules van dit artikel.

In het onmogelijke geval dit artikel nietig zou worden verklaard, is de aansprakelijkheid van Crealingua nog steeds beperkt conform artikel 9.8.

9.10. Crealingua verklaart hierbij een verzekering Burgerrechtelijke bedrijfsaansprakelijkheid Uitbating en Beroepsaansprakelijkheid te hebben onderschreven aan de Algemene en Bijzondere Voorwaarden van **verzekeringscontract nr. BF33002670 AIG** waarbij de geldelijke gevolgen van haar burgerlijke aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt aan derden ingevolge de uitvoering van haar activiteiten, tot op een bepaalde hoogte gewaarborgd zijn. Crealingua zal de tekstuele inhoud van deze verzekeringspolis beschikbaar maken voor de Klant op eenvoudig schriftelijk verzoek, zodat deze desgewenst de gepastheid en de dekkingsgraad van deze verzekering kan verifiëren.

9.11. Overal waar in de communicatie tussen Crealingua en de Klant (onder andere op de website Crealingua.be, in emailcommunicatie, in offertes, orderbevestigingen en dergelijke) melding wordt gemaakt van de naam Crealingua als merknaam en/ of als vennootschapsnaam wordt uitdrukkelijk verwezen naar "Crealingua BV" als juridische entiteit en rechtspersoon.

9.12. Overal waar op de vertaalde documenten de voornaam en/of naam van de zaakvoerder(s) wordt vermeld met of zonder handtekening, gebeurt deze melding steeds in opdracht van de vennootschap Crealingua BV.

ARTIKEL 10: Betalingsvoorwaarden

10.1. Onze facturen zijn opgesteld in Euro en **contant**, netto en zonder aftrek van kortingen of inhoudingen betaalbaar ten laatste op de vervaldatum die op de factuur vermeld staat. Betaling van onze facturen geschiedt in **Euro** door storting op het rekeningnummer **738-0084270-96; IBAN: BE65 7380 0842 7096; BIC:**

KREDBEBB. Bankkosten die gepaard gaan met betalingen die de Klant uitvoert vanaf een niet Euro-rekening (bv Dollar- rekening, ... enz.) vallen ten laste van de Klant. Indien deze bankkosten toch automatisch werden gedebiteerd van onze rekening dan zullen deze worden doorgefactureerd aan de klant vermeerderd met een redelijke administratiekost.

10.2. Voor alle aan Crealingua toevertrouwde opdrachten en bij de totstandkoming van de overeenkomst (orderconfirmatie) zal een (voorschot)factuur worden uitgestuurd die op eerste verzoek integraal dient te worden voldaan, bij gebreke waaraan Crealingua haar opdracht niet zal aanvaarden. Een niet-betaling van het voorschot of het integrale factuurbedrag, hetwelk van toepassing is, zal beschouwd worden als een ontbinding van de overeenkomst die aanleiding zal geven tot een forfaitaire schadevergoeding.

10.3. Als na het sluiten van de vertalingsovereenkomst bekend wordt, dat het risico bestaat, dat door een wezenlijke verslechtering van de financiële positie van de Klant niet aan de betalingsverplichtingen kan worden voldaan, dan heeft Crealingua het recht **vooruitbetaling** te eisen, de voorziene levering op te schorten en de verdere werkzaamheden te staken. Deze rechten heeft Crealingua ook als de Klant in verzuim is met de betaling van eerdere leveringen.

10.4. Het protest tegen de factuur dient schriftelijk, per aangetekende zending te gebeuren binnen de **acht dagen na factuurdatum**. Elke factuur die niet binnen 8 dagen wordt geprotesteerd, wordt geacht te zijn aanvaard. Een klacht onderbreekt de betalingstermijn niet. De voorbehoudsloze betaling van een gedeelte van een gefactureerd bedrag geldt als **aanvaarding** van de factuur.

10.5. Bij niet-betaling van de factuur of een deel van de factuur op de vervaldag zal de Klant slechts **één** oproep tot dringende betaling ontvangen (via één of meerdere van volgende kanalen: email, Internet, Sms, fax, of post). Indien aan deze oproep geen gevolg wordt gegeven **binnen de 5 dagen**, wordt onmiddellijk overgegaan tot inning van het openstaande factuurbedrag door verdere juridische stappen te ondernemen. De kosten voor inning van niet-betalde facturen via gerechtelijke weg (o.a. aangetekende zendingen, incassokosten, deurwaardersexploitatie, enz., - deze lijst is niet limitatief -) vallen integraal ten laste van de Klant. Elke factuur, waarvan het bedrag niet of niet volledig op de vervaldag is verreft, wordt van rechtswege vermeerderd met een forfaitaire en onverminderbare schadevergoeding, gelijk aan 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 150, zonder dat een ingebrekestelling nodig is. Bovendien is van rechtswege een verwijlinterrest verschuldigd gelijk aan de wettelijke intrestvoet overeenkomstig de Wet van 2 augustus 2002 tot bestrijding van de betalingsachterstand inzake handelstransacties, **vermeerderd met 3 %**, zonder dat hiertoe een voorafgaande ingebrekestelling nodig is.

10.6. In geval van niet-naleving van de overeengekomen betalingsvoorwaarden worden alle openstaande facturen en schulden onmiddellijk opeisbaar en heeft Crealingua het recht, zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, de verdere prestaties op te schorten ofwel de overeenkomst als ontbonden te beschouwen onverminderd haar aanspraak tot schadevergoeding. Wanneer de Klant op ernstige wijze tekortkومت aan zijn verplichtingen, bij aanvraag van betalingsuitstel en/of in geval van faillissement, kan Crealingua de overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling ontbinden voor het geheel of het nog niet uitgevoerde gedeelte, door enkele betekening van een aangetekende brief, per faxbericht of email. De Klant is in dit geval een schadevergoeding verschuldigd waarvan het minimum rekening houdend met de potentiële schade, forfaitair wordt vastgesteld op 35% van de prijs, met een minimum van 150 euro onverminderd het recht van Crealingua om haar meerdere schade te bewijzen. Bovendien behoudt Crealingua zich het recht voor nog niet geleverde prestaties te annuleren of de uitvoering ervan te schorsen mits zij de Klant daarvan aangetekend op de hoogte brengt. Eventuele toegestane **kortingen** vervallen bij betalingsachterstand.

10.7. Het feit dat de Klant geen (eigen) bankrekening heeft of niet in staat is (om welke reden dan ook) te betalen via een bankoverschrijving, ontslaat de Klant niet van zijn/haar verplichting tot betaling van de (openstaande) schuld(en) tegenover Crealingua. Het feit dat Crealingua geen online inningssysteem (debetkaarten, kredietkaarten, e.d.) aanbiedt aan de Klant ter betaling van zijn/haar openstaande (openstaande) factuur, ontslaat de Klant niet van zijn/haar verplichting tot betaling van de (openstaande) schuld(en) tegenover Crealingua.

10.8. Vanaf het ogenblik en datum dat de onbetaalde factuur / facturen door Crealingua worden overgemaakt aan haar advocaat en/of erkend Incassokantoor, kunnen de facturen enkel nog

geldig betaald worden door storting op de derdenrekening van de advocaat en/of Incassokantoor. Indien de Klant toch de betaling voorziet op de bankrekening van Crealingua, zullen de extra gemaakte kosten voor inning via de advocaat en/of erkend Incassokantoor én de door Crealingua ondertussen gemaakte extra (administratie)kosten aan de klant worden aangerekend en doorgefactureerd. De vertaling(en) en/of vertaalde stukken, dossiers worden enkel aan de Klant overgemaakt (via email, post, enz.) ná integrale doorstorting van het totaalbedrag op de initiële basisfactuur door de advocaat en/of Incassokantoor aan Crealingua én van de betaling door de Klant van de door Crealingua extra gemaakte (administratie)kosten.

ARTIKEL 11: Annulatie van opdrachten

11.1. De Klant die zijn bestelling heeft geplaatst en geconfirmeerd zal daaropvolgend een emailconfirmatie ontvangen waarin Crealingua de bestelling confirmeert. (De op de mailserver van Crealingua opgeslagen maillogs gelden als bewijs van geldige versturing van deze orderconfirmatie.) Vanaf dit ogenblik is de bestelling definitief aanvaard en opgenomen in de planning en wordt onmiddellijk gestart met de uitvoering van de bestelling.

11.2.1. Annulaties van opdrachten zijn enkel geldig als ze schriftelijk worden overgemaakt aan de hoofdzetel van Crealingua, via fax, brief of email. Mondelinge en telefonische annulaties zijn niet geldig.

11.2.2. Bij annulatie of verbreking van de opdracht door **de Klant**, nádat de bestelling werd geplaatst en geconfirmeerd zoals vermeld onder ARTIKEL 11.1., zal de Klant gehouden zijn om Crealingua een schadevergoeding te betalen. Deze bedraagt minimaal een administratieve kost van 125 EUR excl. BTW ter compensatie van de voorbereiding van de vertaling - inclusief de kosten voor het vastleggen van een vertaler en/of revisor en/of legalisator en het reserveren van de nodige tijd - te verhogen met de kosten van alle reeds uitgevoerde en ingeplande (vertaal)-werken

11.3. In geval van annulatie door de Klant, zijn de reeds betaalde voorschotten of betaalde bedragen niet terug vorderbaar en worden niet terugbetaald aan de Klant.

11.4.1. Uitdrukkelijk ontbindend beding in geval van contractuele wanprestatie in hoofde van de klant.

Indien de klant één van haar essentiële verplichtingen niet nakomt zoals omschreven onder andere in de artikelen 2.2.; 4.3.; 4.9.; 9.5.2. en 10.2. noch tijdig, dit is binnen de tien dagen te rekenen vanaf het verzoek van Crealingua extra informatie, extra documenten, noodzakelijk voor het finaal afwerken van de opdracht aflevert, dan behoudt Crealingua zich het recht voor om de overeenkomst zonder rechterlijke machtiging en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling te ontbinden voor het geheel of het nog uit te voeren gedeelte.

11.4.2. Onder het niet nakomen van essentiële verplichtingen in hoofde van de Klant worden tevens begrepen: onleesbaar handgeschreven teksten of onleesbare handgeschreven passages in de aangeleverde bronteksten en indien de Klant nalaat betere leesbare teksten aan te leveren niettegenstaande uitdrukkelijk andersluidend verzoek van Crealingua dan wel de bronteksten weliswaar aangeleverd doch naderhand beschadigd, niet volledig, dan wel niet behandelbaar blijken te zijn wegens onder andere formateringsproblemen (ontbrekende lettertypes, niet samenhangende lay-out, bestanden aangeleverd in niet gangbare tekstverwerkingprogramma's zoals Word, Excel, Powerpoint) of problemen vertonen die specifiek in verband zijn te brengen met digitale files of de overdracht via email van digitale files. (bv virussen, beveiliging met paswoorden of macro's).

11.4.3. Het niet-betalen van de (voorschot)-factuur wordt beschouwd als een ontbinding van de overeenkomst. Er wordt in dat geval aan de Klant een administratieve vergoeding aangerekend van 125 EUR voor het reeds uitgevoerde werk ter voorbereiding en het inplannen van de vertaling.

11.4.4. Voor alle gevallen van contractuele wanprestaties in hoofde van de klant zoals vermeld in bovenvermelde artikelen 11.4.1. tem. 11.4.3. zal de Klant de gehouden zijn om Crealingua een schadevergoeding te betalen. Deze bedraagt minimaal een administratieve kost van 125 EUR excl. BTW ter compensatie van de voorbereiding van de vertaling - inclusief de kosten voor het vastleggen van een vertaler en/of revisor en/of legalisator en het reserveren van de nodige tijd - te verhogen met de kosten van alle reeds uitgevoerde en ingeplande (vertaal)-werken.

11.5. **Ook Crealingua kan een lopende opdracht éézijdig verbreken, zonder** dat er een schadevergoeding kan geëist worden door de Klant, indien de Klant de opdracht qua omvang, uitvoering, levering, vormelijke of inhoudelijke aspecten op een dusdanige manier wijzigt of wenst te wijzigen dat Crealingua hieraan geen gevolg kan of wenst te geven.

11.6. Overeenkomstig art. 47 van de Wet betreffende Marktpraktijken wordt erop gewezen dat de Klant-consument in iedere geval het recht heeft om binnen de 14 dagen vanaf het sluiten van de overeenkomst ervan af te zien (herroepingsrecht). Conform art. 47 § 4, 1° van de Wet betreffende Marktpraktijken geldt deze termijn van 14 dagen niet voor deze overeenkomst, omdat Crealingua op basis van klantspecifieke wensen onmiddellijk de opdracht opstart én een dienst op maat levert aan de Klant.

ARTIKEL 12: Vertrouwelijkheid - Vermelding - Tagging van File-Eigenschappen

12.1. Crealingua verbindt zich ertoe om het vertrouwelijk karakter te respecteren van de aan haar ter beschikking gestelde documenten en informatie. Crealingua zal erop toezien dat haar vertalers aan wie ze opdrachten verleent dit vertrouwelijk karakter eveneens respecteren. Crealingua wijst echter iedere verantwoordelijkheid af indien één van haar vertalers deze verplichting overtreedt indien zij alle redelijk te verwachten maatregelen heeft getroffen om een dergelijke overtreding te voorkomen.

12.2. Indien de Klant dat wenst, kan de vertrouwelijkheidsgarantie bij aanvraag van een offerte of bij aanvang van de werken via een geheimhoudingsprotocol worden vastgelegd met Crealingua.

12.3. Crealingua krijgt stilzwijgende toestemming van de Klant om de gerealiseerde vertaalopdrachten voor publicitaire doeleinden te vermelden op haar website www.crealingua.be en dit met melding/publicatie van het logo van de vennootschap van de Klant en/of logo van het merk van de Klant. Dit gebeurt echter zonder melding te maken van contactgegevens van de Klant (adres, naam, telefoon, GSM, email).

12.4.1. De Klant neemt nota van het feit dat Crealingua vertaalde files kan "taggen" via "File Eigenschappen" (via Microsoft Word > Bestand > Eigenschappen) en aldaar in bepaalde rubrieken als "Titel, Onderwerp, Auteur, Manager enz." de bedrijfsnaam "Crealingua" of een andere vermelding kan invullen en/of de bestaande file-eigenschappen van de bronfile door de Klant eerder ingevuld/vermeld kan overschrijven.

12.4.2. De Klant heeft de vrije keuze om bij ontvangst van de vertaalde files de "Crealingua-Tag" opnieuw te vervangen door de tags of omschrijving van eigen keuze. De Klant dient in elk geval zelf deze tagging/file-eigenschappen te controleren en indien gewenst zelf aan te passen vooraleer hij de vertaalde files converteert naar andere fileformaten (bv pdf) en voor verder gebruik verspreidt, online of offline publiceert.

12.4.3. Als de klant beslist om de tagging van de vertaalde files niet aan te passen zoals vermeld in ARTIKEL 12.4.2. dan kan Crealingua niet verantwoordelijk worden gesteld, mocht blijken dat nadien in de online zoekmachines van Google of andere zoekrobots de naam van Crealingua in de zoekresultaten wordt getoond geassocieerd of gekoppeld aan de bedrijfsnaam, of merknaam van de Klant. De administratieve stappen en de daaraan verbonden kosten voor verwijdering uit de zoekrobotresultaten (Google, Yahoo, enz. ...) vallen integraal ten laste van de Klant.

ARTIKEL 13: Gegevensbescherming

De Klant gaat er mee akkoord dat alle gegevens, in het bijzonder de persoonsgebonden gegevens bij de uitvoering van de opdracht automatisch worden verwerkt en opgeslagen. De Klant gaat eveneens akkoord met de toezending van berichten, newsletters en aanbiedingen van Crealingua.

ARTIKEL 14: Forumbeding

14.1. Bij eventuele geschillen, die ontstaan ten gevolge van de uitvoering van de overeenkomst en/of de toepassing van onderhavige algemene voorwaarden, zijn alleen de rechtbanken en de vrederechter van het arrondissement of het kanton waar Crealingua zijn werkzaamheid uitoefent, bevoegd.

14.2. Al onze overeenkomsten worden uitsluitend beheerst door het Belgische recht.

ARTIKEL 15: Taalgebruik

Conform art. 52 K.B. van 18 juli 1966 betreffende het taalgebruik, heeft alleen de Nederlandstalige versie van de algemene voorwaarden rechtskracht. Het feit dat de Klant de algemene

voorwaarden niet ontvangen heeft in zijn moedertaal, ontslaat hem niet van de toepassing ervan. Het niet ontvangen van de factuur in de moedertaal van de Klant geeft hem geen recht tot weigering van betaling.

ARTIKEL 16: Salvatorische clause

Voor zover bepalingen in de hierboven beschreven algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig zijn of worden, blijven de overige voorwaarden van kracht. De ongeldige bepaling wordt dan vervangen door de wettelijke bepaling.

ARTIKEL 17: Communicatie

Crealingua kan deze algemene verkoops-en leveringsvoorwaarden van tijd tot tijd aanpassen, zonder dat hierover dient gecommuniceerd te worden met Klanten, Prospecten of andere partijen.

© Crealingua BV versie september 2025