

ALGEMENE VOORWAARDEN - MASTER TOLKEN CBR B.V.

Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden hebben onderstaande met een hoofdletter geschreven begrippen de volgende betekenis:
MasterTolken: Master Tolken CBR B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 96025514.
Aanvraag: verzoek van de opdrachtgever tot het verlenen van een tolkdienst, die door een zelfstandige tolk namens MasterTolken verricht wordt.
CBR: Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen.
Kandidaat: de kandidaat die het CBR-examen maakt met behulp van een ingeschakelde tolk.
Offerte: aanbod van MasterTolken tot het verrichten van een tolkdienst door een zelfstandige tolk, tegen de in de offerte opgenomen voorwaarden.
Opdracht: een tolkdienst uitgevoerd ten behoeve van een autotheorie-examen of autopraktijkexamen bij het CBR door een zelfstandige tolk, namens MasterTolken.
Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon van wie door MasterTolken een aanvraag of opdracht wordt ontvangen tot het verlenen van een tolkdienst.
Overeenkomst: de overeenkomst van opdracht uit hoofde waarvan een zelfstandige tolk namens MasterTolken werkzaamheden voor de opdrachtgever verricht.
Tolkdienst: de werkzaamheden die door een zelfstandige tolk namens MasterTolken zullen worden verricht, zoals omschreven in de offerte die is uitgebracht door MasterTolken of de aanvraag die is ontvangen door MasterTolken c.q. in de tussen partijen gesloten overeenkomst.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden maken deel uit van iedere overeenkomst, van alle daaruit voortvloeiende en/of enigszins samenhangende overeenkomsten en/of deelopdrachten tussen Opdrachtgever en MasterTolken. Tevens zijn deze van toepassing op alle door MasterTolken gedane en ontvangen aanbiedingen, offertes, opdrachtbevestigingen en/of aanvragen.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten voor de uitvoering waarvan derden zijn betrokken.
3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden worden als bestendig gebruikelijke voorwaarden van MasterTolken geacht van toepassing te zijn verklaard op (toekomstige) vervolg- en/of aanvullende aanbiedingen en/of offertes alsmede op overeenkomsten of de totstandkoming en/of uitvoering daarvan. Daarvoor is derhalve niet noodzakelijk dat deze algemene voorwaarden iedere keer ter hand worden gesteld.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing c.q. worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze door MasterTolken uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. Ondertekening door MasterTolken van enig document waarop dergelijke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt niet als zodanig schriftelijke aanvaarding daarvan door MasterTolken.
6. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden of hieruit voortvloeiende en/of enigszins samenhangende overeenkomsten nietig zou zijn of vernietigd wordt, blijven alle overige bepalingen van kracht. Partijen hebben in dat geval de verplichting om voor de nietige respectievelijk vernietigde bepaling een bepaling in de plaats te laten treden die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.
7. Deze algemene voorwaarden kunnen te allen tijde door MasterTolken worden gewijzigd en/of aangepast.
8. Indien tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan wordt deze situatie beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
9. Indien MasterTolken in sommige gevallen geen strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen van de algemene voorwaarden voor deze gevallen niet van toepassing zijn.

Artikel 3. Aanvraag, Aanbiedingen en Overeenkomst

1. Alle Offertes en Aanbiedingen van MasterTolken zijn vrijblijvend, tenzij het tegendeel daaruit uitdrukkelijk voortvloeit.

2. Kennelijke fouten in de Offerte, Aanbiedingen of het aanbod van MasterTolken binden haar niet. Kennelijke fouten en vergissingen op de website of in de e-mailcorrespondentie zijn ook onderhevig aan deze bepaling.
3. Het aanbod van MIA voor de dienstverlening ten behoeve van tolkwerkzaamheden voor CBR-examens wordt gekwalificeerd als een vast aanbod, waarbij een vaste prijs gehanteerd wordt per examensoort.
4. Aan een Offerte van MasterTolken dat gebaseerd is op door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, kan de Opdrachtgever geen rechten ontleen.
5. De datum, het tijdstip, de locatie, de taal en het soort examen die vermeld zijn in de Aanvraag die door de Opdrachtgever worden als correct aangenomen. De beschikbaarheid van de tolken wordt op basis van deze gegevens geraadpleegd, alsmede ingeschakeld.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht MasterTolken niet tot het verrichten van een gedeelte van de Overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand tussen MasterTolken en Opdrachtgever door aanvaarding van de Offerte en aanbieding van MasterTolken door de Opdrachtgever of na schriftelijke aanvaarding van de Aanvraag van Opdrachtgever door MasterTolken. De aanvaarding van de Offerte dient plaats te vinden binnen 3 werkdagen na ontvangst van de Offerte. Indien de Offerte niet binnen deze termijn wordt geaccepteerd, komt het aanbod te vervallen.
2. Het ontbreken van een schriftelijke of elektronische accordering van de Offerte en/of aanbieding door de Opdrachtgever of aanvaarding van de Aanvraag door MasterTolken laat onverlet dat Opdrachtgever wordt geacht aan MasterTolken, conform de condities van de Offerte of Aanvraag te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door MasterTolken een aanvang is gemaakt.
3. MasterTolken behoudt zich het recht voor een Opdracht/Overeenkomst/Aanvraag zonder vermelding van redenen te weigeren. De Offerte en aanbieding van MasterTolken en de aanvaarding van de Aanvraag door MasterTolken is uit dien hoofde dan ook vrijblijvend.
4. Wijzigingen in de Overeenkomst dienen schriftelijk te zijn overeengekomen. Eenzijdige aanpassingen of wijzigingen op de Overeenkomst hebben geen gelding.
5. Opdrachtgever heeft niet het recht de Overeenkomst met MasterTolken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MasterTolken geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen.

Artikel 5. Uitvoering Overeenkomst

1. MasterTolken streeft ernaar de uitvoering van de Opdracht/Overeenkomst, waaronder het faciliteren van het verrichten van Tolkdiensten zo goed mogelijk uit te voeren. De Tolkdienst wordt uitgevoerd door zelfstandig opererende, gekwalificeerde en beëdigde tolken en vertalers.
2. MasterTolken kan niet eerder gehouden worden met de uitvoering van de Overeenkomst aan te vangen nadat alle daarvoor noodzakelijke gegevens en informatie in haar bezit zijn en zij de overeengekomen (termijn)betaling heeft ontvangen.
3. De uitvoering van de Opdracht geschiedt ten alle tijden onder voorbehoud van beschikbaarheid van de tolken, die namens MasterTolken de Opdracht/Tolkdienst uitvoeren.
4. MasterTolken is bevoegd bij uitvoering van de Tolkdienst een andere tolk, dan oorspronkelijk overeengekomen is in te schakelen.
5. Indien en voor zover de Kandidaat te laat is voor het CBR-examen is MasterTolken niet verantwoordelijk voor eventuele schade. Tevens is de Kandidaat niet gerechtigd tot het ontvangen van restitutie van de tolkkosten, dan wel vergoeding van de schade. Het CBR draagt de verantwoordelijkheid voor het bepalen of de Kandidaat te laat is verschenen voor het examen.
6. Indien Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens MasterTolken gehouden is, dan is Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade (daaronder begrepen kosten) die aan de zijde van MasterTolken daardoor direct of indirect is ontstaan.

Artikel 6. Wijziging en annulering

1. Wijzigingen in de Overeenkomst, Aanvraag, opdrachtbevestiging, aanbieding en/of de Tolkdienst dienen schriftelijk te worden overeengekomen en door beide partijen te zijn geaccordeerd. Eenzijdige (handgeschreven) opmerkingen/wijzigingen op de Overeenkomst of opdrachtbevestiging hebben geen gelding en laten de oorspronkelijke inhoud van de Overeenkomst en uitvoering van de Tolkdienst onverlet.

2. Indien tijdens of voorafgaand aan de uitvoering van de Overeenkomst naar de mening van MasterTolken blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de Overeenkomst of opdrachtbevestiging worden gewijzigd en de Overeenkomst of opdrachtbevestiging daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht worden gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk is overeengekomen. Daardoor kan de uitvoering worden gewijzigd. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de Overeenkomst of opdrachtbevestiging, daaronder begrepen de wijziging van de tolk.
3. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is MasterTolken gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen MasterTolken bevoegde persoon en Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van MasterTolken op en is voor Opdrachtgever geen grond om de Overeenkomst op te zeggen.
4. Zonder daarmee in verzuim te komen c.q. in de nakoming van de Overeenkomst tekort te schieten, kan MasterTolken een verzoek tot wijziging van de Overeenkomst weigeren, indien dit naar haar oordeel in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben. Bijvoorbeeld doordat de kwaliteit of kwantiteit onvoldoende wordt geacht door MasterTolken of vanwege de niet beschikbaarheid van tolken.
5. MasterTolken is bevoegd om een Tolkdienst te annuleren indien het CBR het examen annuleert, of een andere onvoorziene omstandigheid zich voordoet. MasterTolken is tevens bevoegd om een Tolkdienst te annuleren in het geval geen toereikende tolk beschikbaar is voor het verrichten van de Tolkdienst. De Opdrachtgever of Kandidaat wordt hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gesteld.
6. De Opdrachtgever heeft recht op restitutie van de betaling, indien Opdrachtgever uiterlijk drie werkdagen van tevoren de Tolkdienst annuleert. Indien de Opdrachtgever de Tolkdienst binnen de drie werkdagen annuleert heeft de Opdrachtgever geen recht van restitutie van het bedrag.

Artikel 7. Rechten en verplichtingen

1. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor een juiste en tijdige uitvoering van alle benodigde voorzieningen en andere voorwaarden die noodzakelijk zijn voor een deugdelijk uitvoering van de Tolkdienst.
2. MasterTolken kan indien dit wenselijk is voor de Overeenkomst de Opdrachtgever verzoeken om aanvullende informatie te verstrekken.
3. De Opdrachtgever zorgt tijdig voor informatie over de aard en inhoud van de werkzaamheden en de juistheid van deze informatie die namens MasterTolken door zelfstandige tolken verricht worden.
4. Indien de Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen als bedoeld in dit artikel is MasterTolken gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en eventuele wachturen en gelden schade door te berekenen aan de Opdrachtgever.

Artikel 8. Prijs en tarieven

1. De gehanteerde prijs is een vaste prijs opgesteld door het CBR. De prijs kan per examensoort verschillen en is afhankelijk van het specifieke CBR-examen.
2. De bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is aan MasterTolken zijn inclusief omzetbelasting, tenzij anders overeengekomen.
3. MasterTolken is te allen tijde gerechtigd om zekerheid te vragen in verband met de betaling van de Tolkdienst.

Artikel 9. Betaling en in gebreke blijven Opdrachtgever

1. Opdrachtgever dient de verschuldigde betaling voorafgaand aan de Tolkdienst te betalen. De betaling geschiedt direct bij het aanvragen van een tolk via iDEAL.
2. Indien Opdrachtgever gebruikmaakt van facturen dient de betaling van de factuur binnen 14 dagen na ontvangst te zijn voldaan, tenzij op de factuur een andere termijn vermeld staat.
3. In het geval de Opdrachtgever niet tijdig betaald is MasterTolken gerechtigd, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, de wettelijke (handels)rente en eventuele buitengerechtelijke incassokosten op de Opdrachtgever te verhalen.

4. Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert is dit geen reden tot het onbetaald laten van de verschuldigde facturen. Opdrachtgever blijft gehouden aan de betaling.
5. Indien Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, dan wel indien ten laste van haar door een derde enig rechtmatig beslag wordt gelegd, tenzij dit beslag binnen een maand, al dan niet tegen zekerheidsstelling wordt opgezegd, is MasterTolken gerechtigd zonder nadere aanmaning de ingeplande Tolkdiensten te schorsen.

Artikel 10. Opschorting en verrekening

1. MasterTolken is gerechtigd de nakoming aan Opdrachtgever op te schorten, in het geval de Opdrachtgever niet over gaat tot betaling of anderszins in gebreke is in de nakoming van de Overeenkomst.
2. MasterTolken is gerechtigd – al dan niet opeisbare vordering op de Opdrachtgever – te verrekenen met hetgeen MasterTolken aan de Opdrachtgever verschuldigd is. Deze verrekeningsbevoegdheid van MasterTolken strekt zich ook uit tot andere Overeenkomsten, welke partijen met elkaar hebben.

Artikel 11. Verjaringstermijn

1. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, bedraagt de verjaringstermijn voor alle vordering en verweren jegens MasterTolken en de door en namens MasterTolken verrichte werkzaamheden twee jaar.

Artikel 12. Aansprakelijkheid Opdrachtgever

1. De Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid om de juiste en complete gegevens, dan wel informatie te verstrekken aan MasterTolken. In het geval de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens, dan wel informatie onjuist of incompleet is (bijvoorbeeld over de locatie, tijdstip of de taal van de Tolkdienst) en hieruit schade ontstaat, is de Opdrachtgever aansprakelijk voor de schade en de in het kader hiervan gemaakte kosten door MasterTolken.
2. Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid op tijd aanwezig te zijn bij de desbetreffende CBR-locatie, voor het afleggen van het CBR-examen. Indien en voor zover MasterTolken schade lijdt door het te laat verschijnen van de Kandidaat op de CBR-locatie, is de Kandidaat aansprakelijk voor deze schade en de in het kader hiervan te maken kosten.
3. Indien de aanvang of voortgang van de Opdracht wegens toedoen van de Opdrachtgever wordt vertraagd, dienen de daaruit voortvloeiende schade en kosten door Opdrachtgever te worden vergoed.
4. Opdrachtgever vrijwaart MIA voor alle aanspraken van derden.

Artikel 13. Aansprakelijkheid MasterTolken

1. MasterTolken is niet aansprakelijk voor de schade die voortkomt uit de werkzaamheden die worden verricht door derden.
2. MasterTolken is niet aansprakelijk voor de schade die voortkomt uit de onjuiste, dan wel incomplete informatie- en/of gegevensverstrekking van de Kandidaat.
3. MasterTolken is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die de Opdrachtgever lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van MasterTolken. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden.
 - b) eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van MasterTolken, voor zover deze aan MasterTolken toegerekend kunnen worden.
 - c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
4. MasterTolken is in geen enkel geval aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfs- en andersoortige stagnatie.
5. MasterTolken is niet aansprakelijk voor het te laat verschijnen van de ingeschakelde tolk bij de CBR-locatie ten behoeve van het examen van de Kandidaat.
6. De aansprakelijkheid van MasterTolken wordt gemaximeerd tot het bedrag hetgeen de verzekering van MasterTolken uitkeert, dan wel tot maximaal het bedrag dat in rekening wordt gebracht voor de diensten. De aansprakelijkheid is in alle gevallen niet groter dan het bedrag ter hoogte van € 5.000,00.

7. MasterTolken is niet aansprakelijk voor de eventuele schade van de Kandidaat indien CBR de mogelijkheid ontnemt Tolkdiensten bij MasterTolken aan te vragen voor het afleggen van een CBR-examen.
8. De Opdrachtgever is te allen tijde verplicht om MasterTolken zo spoedig mogelijk en binnen redelijke termijn op de hoogte te stellen na ontdekking van een fout/gebrek van MasterTolken en MasterTolken de mogelijkheid te geven om op eigen kosten de fout of het gebrek te herstellen.
9. MasterTolken is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die de Opdrachtgever lijdt indien geen aanvraag op de website gedaan kan worden, wegens een technische storing, waardoor de website uit de lucht is.
10. In het geval herstel van het gebrek niet in redelijke verhouding staat tot het belang van de Opdrachtgever bij herstel is MasterTolken tevens gerechtigd tot betaling van een redelijke schadevergoeding.

Artikel 14. Overmacht

1. MasterTolken is niet gehouden tot nakoming van enige verplichtingen jegens de Opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld, en nog krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het naast hetgeen dat in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop MasterTolken geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor MasterTolken (tijdelijk) niet in staat is haar verplichtingen na te komen. In ieder geval is onder overmacht begrepen: belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van bevoegde internationale of nationale (overheids)instanties, file op de weg, stroomstoring, blikseminslag en andere natuurrampen en calamiteiten, alsmede ziekte en/of arbeidsongeschiktheid van werknemers van MasterTolken of ingeschakelde derden die namens MasterTolken werkzaamheden verrichten (waaronder zelfstandige tolken en zelfstandige vertalers).
3. MasterTolken heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat MasterTolken haar verbintenis had moeten nakomen.
4. MasterTolken kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien de periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. In het geval sprake is van overmacht zoals beschreven in deze algemene voorwaarden is MasterTolken niet aansprakelijk voor het vergoeden van schade als direct of indirect gevolg van de overmachtssituatie.

Artikel 15. Opschorting en Ontbinding

1. MasterTolken is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst gedeeltelijk of geheel te ontbinden, indien en voor zover de Opdrachtgever haar verplichtingen niet nakomt, dan wel MasterTolken uit de handelingen en/of uitspraken van de Opdrachtgever mag afleiden dat de Opdrachtgever haar verplichtingen niet nakomt.
2. In het geval de Opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op haar van toepassing is verklaard, enig beslag op haar goederen is gelegd of in gevallen waarin de Opdrachtgever anderszins niet vrijelijk over haar vermogen kan beschikken, is MasterTolken gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, tenzij de Opdrachtgever reeds toereikende zekerheid voor de betaling(en) heeft gesteld.
3. De Opdrachtgever maakt in geen enkel geval aanspraak op schadevergoeding als gevolg van opschorting dan wel ontbinding op grond van dit artikel.
4. De Opdrachtgever is gehouden aan betaling van een schadevergoeding voor zover haar opschorting dan wel ontbinding aan haar toe te rekenen valt en MasterTolken schade lijdt door de opschorting dan wel ontbinding.
5. Voor zover dit toe te rekenen is aan de Opdrachtgever is hij verplicht de schade die MasterTolken lijdt ten gevolge van de opschorting of ontbinding te vergoeden.
6. In het geval MasterTolken op grond van dit artikel de overeenkomst ontbindt, zijn alle vorderingen op de Opdrachtgever terstond opeisbaar.

Artikel 16. Klachtenprocedure

1. Opdrachtgever dient een klacht met betrekking tot de dienstverlening van MasterTolken zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na de geleverde dienst schriftelijk bij MasterTolken in te dienen, op straffe van verval van recht.
2. Klachten dienen schriftelijk ingediend te worden door middel van het versturen van een e-mail naar office@mastertolken.nl.
3. Nadat MasterTolken kennis heeft genomen van de klacht, zal zij een zorgvuldig en deugdelijk onderzoek instellen naar de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft. Indien nodig zal in het kader van dit onderzoek de betreffende medewerker van het CBR die bij de situatie aanwezig was, worden geïnformeerd over de klacht en in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Op deze wijze wordt gestreefd naar een zo volledig en objectief mogelijk beeld van de feiten en omstandigheden.
4. MasterTolken zal zich inspannen om zo spoedig mogelijk inhoudelijk te reageren op de ontvangen klacht, doch uiterlijk binnen twee weken.
5. Het indienen van een klacht heeft geen invloed op de eerder overeengekomen betalingsverplichting en betaaltermijn. Tevens geeft het indienen van een klacht geen recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag.
6. Indien de klacht gegrond wordt verklaard door MasterTolken zal zij ervoor zorgen dat de geleverde dienst binnen redelijke termijn zal worden verbeterd of vervangen. Wanneer MasterTolken niet aan deze verbetering of vervanging kan voldoen kan zij een reductie op de prijs verlenen.

Artikel 17. Intellectuele eigendomsrechten

1. Gegevensdragers en documenten die MasterTolken aan Opdrachtgever verstrekt, blijven eigendom van MasterTolken. De documenten mogen door Opdrachtgever niet worden gekopieerd of aan derden ter hand worden gesteld, tenzij voor de Opdracht/Overeenkomst noodzakelijk.
2. Gegevensdragers en documenten zullen door Opdrachtgever op eerste verzoek worden gewist of aan MasterTolken geretourneerd.
3. Opdrachtgever vrijwaart MasterTolken voor aanspraken van derden wegens inbreuk op auteurs- en/of octrooirechten in het kader van uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 18. Privacy Persoonsgegevens

1. De persoonsgegevens van de Kandidaat worden door MasterTolken vertrouwelijk behandeld. MasterTolken draagt er zorg voor dat de personen die namens haar werkzaam zijn en personen werkzaam binnen MasterTolken die vanwege de uitvoering van een overeenkomst kennis moeten nemen van persoonsgegevens, vertrouwelijk met de verstrekte persoonsgegevens omgaan.
2. De Opdrachtgever/Kandidaat is ermee bekend en stemmen ermee in dat MasterTolken de persoonsgegevens gebruikt voor doeleinden die gerelateerd zijn aan de totale dienstverlening van MasterTolken. Opdrachtgever/Kandidaat staat ervoor in dat er toestemming is, voor zover er toestemming is vereist, voor de verwerking van zijn persoonsgegevens hij aanmeldt en vrijwaart MasterTolken voor aanspraken in dezen.
3. MasterTolken houdt zich aan de eisen die volgen uit relevante wetgeving, waaronder de Europese Verordening 2016/679 (AVG). Hierbij zal MasterTolken alle passende, technische en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens die zij verwerkt te beveiligen.
4. MasterTolken is gerechtigd om, indien zij op grond van wet- en regelgeving of door een gerechtelijk bevel verplicht is, haar medewerking te verlenen aan het op vordering van opsporingsautoriteiten of andere overheidsinstanties ter beschikkingstellen van persoonsgegevens. MasterTolken zal de Opdrachtgever/Kandidaat hierover informeren.
5. Bij het beëindigen van de dienstverlening met MasterTolken zullen de verstrekte persoonsgegevens, op correcte wijze, worden vernietigd.

Artikel 19. Slotbepalingen

1. Op alle aanbiedingen, Aanvragen, opdrachtbevestigingen, Overeenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen kunnen uitsluiten worden voorgelegd aan de Rechtbank Noord-Holland, locatie Alkmaar. Ten aanzien van geschillen tussen een consument en MasterTolken is de rechter in de woonplaats of werkelijke verblijfplaats van de consument mede bevoegd.