



Algemene voorwaarden

Art. 1 Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met TCM een overeenkomst van opdracht heeft gesloten, diens vertegenwoordiger (gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgena(m)en);
2. TCM: de besloten vennootschap "TCM Netherlands B.V.", statutair gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudende te Purmerend;
3. Debiteur: de schuldenaar van de opdrachtgever.
4. Provisie: een volgens het tarievenoverzicht van TCM bepaald percentage aan loon, niet zijnde provisie als bedoeld in artikel 7:431 BW, dat de opdrachtgever aan TCM verschuldigd is voor de door laatstgenoemde in het kader van de opdracht verrichte diensten.
5. Incassokosten: redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte. Als bedoeld in artikel 6:96, lid 2 aanhef en onder sub c BW.

Art. 2 Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming, de inhoud en de nakoming van alle overeenkomsten gesloten tussen TCM en de opdrachtgever. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoedprachten. Door aanvaarding van deze algemene voorwaarden doet de opdrachtgever jegens TCM afstand van de toepasselijkheid van zijn eigen algemene voorwaarden.
2. Afwijking van de voorwaarden is slechts mogelijk, indien zulks schriftelijk is overeengekomen.
3. TCM heeft het recht de uitvoering van de opdracht en/of daarmee samenhangende werkzaamheden te doen geschieden door derden volgens bepalingen en voorwaarden die laatstgenoemden eventueel hebben bedongen. TCM is slechts gehouden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, zij neemt (met name) geen enkele resultaatsverbintenis op zich.
4. De uitvoering van aan TCM verstrekte opdrachten geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de uitvoering de voor de opdrachtgever verrichte werkzaamheden geen rechten ontleenen.

Art 3 Aanbod en Aanvaarding

1. Ieder aanbod van TCM is vrijblijvend. Iedere aanbieding is gebaseerd op de gegevens, specificaties en overige informatie, die de opdrachtgever voor het sluiten van de opdracht heeft verstrekt. TCM mag van de juistheid van deze verstrekte informatie uitgaan.
2. Door aanvaarding van het aanbod door de opdrachtgever komt de overeenkomst van opdracht tot stand. TCM heeft echter het recht om binnen 5 dagen na ontvangst van de aanvaarding de overeenkomst, zonder opgave van redenen en zonder tot welke schadevergoeding dan ook te zijn gehouden, schriftelijk te beëindigen.
3. Een aanbod komt automatisch te vervallen, indien zij door de opdrachtgever niet binnen 14 dagen schriftelijk is aanvaard, tenzij anders uitdrukkelijk is overeengekomen.
4. De datum van bevestiging van de overeenkomst van opdracht geldt als datum waarop TCM de opdracht in behandeling heeft genomen. De opdrachtbevestiging wordt geacht de inhoud en de strekking van de overeenkomst juist en volledig weer te geven.

Art. 4 Tarieven

1. Alle opdrachten worden beheerst door de tarieven, bepalingen en voorwaarden van TCM, waaronder deze algemene voorwaarden. De tarieven zijn opgenomen in een apart tarievenoverzicht, dat geacht wordt deel uit te maken van de overeenkomst.
2. Alle door TCM vermelde prijzen en tarieven gelden in euro's, en exclusief omzetbelasting (btw).
3. De opdrachtgever, die een vordering heeft op een debiteur in Nederland, is naast de geïncasseerde incassokosten provisie verschuldigd over geïncasseerde bedrag, tenzij meer dan 50% van de incassokosten wordt geïncasseerd. In het laatste geval komen de daadwerkelijk geïncasseerde incassokosten aan TCM toe.
4. Over alle geïncasseerde bedragen van vorderingen op een debiteur in het buitenland wordt te allen tijde provisie bij de opdrachtgever rekening gebracht conform het tarievenoverzicht.
5. De opdrachtgever zal slechts in overleg met TCM afspraken maken met debiteur omtrent de ter incasso aangeboden vordering.
6. Indien de opdrachtgever, die een vordering heeft op een debiteur in Nederland of in het buitenland, zijn opdracht intrekt, buiten TCM om een betalingsregeling of een schikking met debiteur treft, dan wel anderszins een verdere uitvoering van de opdracht in de weg staat, is hij direct provisie verschuldigd over de gehele door de opdrachtgever ingediende vordering.
7. Indien TCM ten gevolge van omstandigheden als bedoeld in lid 6 van dit artikel kosten en/of schade heeft gemaakt/geleden die hoger zijn/is dan de verschuldigde provisie, dient de opdrachtgever naast de verschuldigde provisie de volledige kosten en/of schade aan TCM te vergoeden.

Art. 5: Tariefswijzigingen

TCM is gerechtigd om tariefswijzigingen toe te passen, indien zij deze wijzigingen tenminste 30 dagen voor inwerkingtreden daarvan schriftelijk kennis van de opdrachtgever heeft gebracht. Indien de opdrachtgever niet kan instemmen met deze wijzigingen, dient hij dat binnen 14 dagen na verzending van de kennisgeving schriftelijk kenbaar te maken. Na verstrijken van de genoemde termijn van 14 dagen wordt de opdrachtgever geacht ingestemd te hebben met de tariefswijzigingen.

Art. 6 Geïncasseerde bedragen

1. Als geïncasseerde bedragen worden onder meer, maar niet alleen, aangemerkt:
 - a) alle door TCM of door TCM ingeschakelde derden, waaronder hulppersonen, geïncasseerde bedragen. Bedragen worden geacht te zijn

- geïncasseerd wanneer ze door TCM of een door TCM ingeschakelde derde zijn ontvangen, al dan niet op een aparte (derden-)rekening;
- b) door of namens debiteur na de datum van de opdracht al dan niet rechtstreeks aan de opdrachtgever verrichte betalingen;
 - c) alle door de opdrachtgever na de datum van de opdracht retour ontvangen goederen, in welk geval de waarde wordt vastgesteld op oorspronkelijke factuurprijs;
 - d) creditering door de opdrachtgever, mits deze creditering is verricht na het verstrekken van de incasso-opdracht.
 - e) alle tussen debiteur en de opdrachtgever na de datum van de opdracht verrekenende bedragen.
2. Betalingen door de debiteur aan TCM of rechtstreeks aan opdrachtgever gedaan, strekken conform artikel 6:44 BW in de eerste plaats in mindering van de kosten van TCM, vervolgens in mindering van de verschenen rente en ten slotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.
 3. TCM is te allen tijde bevoegd de geïncasseerde bedragen als bedoeld in lid 1 te verrekenen met door TCM nog op te maken facturen c.q. te factureren provisie, vervallen facturen en/of provisieafrekeningen van TCM jegens de opdrachtgever.
 4. De opdrachtgever is de door TCM gemaakte kosten en provisie verschuldigd aan TCM, onafhankelijk van de vraag of geïncasseerde bedragen daadwerkelijk worden ontvangen. Pas wanneer TCM geïncasseerde bedragen daadwerkelijk, al dan niet van derden, heeft ontvangen, zal TCM overgaan tot betaling aan de opdrachtgever. In dit geval geldt het bepaalde in lid 2 en lid 3 evenzeer. Indien en voor zover er na eventuele ontvangst door TCM van bedragen en het verrekenen van kosten en provisie een positief saldo overblijft, zal TCM dit binnen uiterlijk 30 dagen aan de opdrachtgever overmaken.
 5. Op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever kunnen deelbetalingen, mits de geïncasseerde bedragen daadwerkelijk zijn ontvangen, binnen 30 dagen worden betaald, mits deze een bedrag van € 3.000,00 boven gaan. Het in lid 2 van dit artikel genoemde recht op verrekening is ook in dit geval onverkort van toepassing.
 6. Koersverlies door ontvangsten in een andere valuta dan de euro komt nimmer voor rekening van TCM, en komt derhalve voor risico van opdrachtgever.

Art. 7 Betalingsverplichtingen

1. De opdrachtgever is gehouden binnen 30 dagen na de factuurdatum te betalen, bij gebreke waarvan hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim is en hij over het verschuldigde bedrag vanaf de vervaldatum maandelijks rente gelijk aan 1,5 % verschuldigd is, tenzij de wettelijke (handels)rente hoger is. Voor zover deze rente langer dan een jaar verschuldigd is, wordt ook hierover rente berekend.
2. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten van TCM met betrekking tot de invordering van het aan TCM verschuldigde en niet tijdig betaalde, komen voor rekening van de opdrachtgever. De gerechtelijke kosten worden vastgesteld op de door TCM daadwerkelijk gemaakte proceskosten, waaronder de daadwerkelijk gemaakte advocaatkosten tegen uurtarief. Ter vergoeding van de incassokosten is de opdrachtgever gehouden tot betaling van een boete, die wordt gesteld op 15% van het verschuldigde bedrag inclusief rente en kosten, met een minimum van EUR 50,-, ook wanneer slechts één of enkele aanmaningen ter verkrijging van voldoening buiten rechte zijn verzonden en tenzij de werkelijke incassokosten een hoger bedrag belopen, in welk geval gehoudendheid bestaat tot voldoening van die hogere kosten. Ingeval de opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, is met betrekking tot de incassokosten het bepaalde in artikel 6:96 lid 4, 5 en 6 van toepassing.
3. Ten aanzien van de betalingsverplichtingen als bedoeld in lid 1 en 2 van dit artikel kan de opdrachtgever zich niet op enige korting, verrekening of opschorting beroepen.
4. Indien TCM met de opdrachtgever een betalingsregeling is overeengekomen, komt deze regeling met onmiddellijke ingang te vervallen vanaf de dag waarop de opdrachtgever voor een tweede maal zijn betalingsverplichting op grond van deze regeling niet nakomt. De opdrachtgever is vanaf die datum zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en de resterende vordering is met inachtneming van de voorgaande leden direct opeisbaar.
5. Bij ontvangsten in een andere valuta dan de euro houdt TCM bij de afrekening de koers van de dag van ontvangst aan.

Art. 8 Bewijs en gegevensverstrekking

1. De opdrachtgever zal alle ter incasso noodzakelijk te achten informatie en bescheiden aan TCM ter hand stellen.
2. De opdrachtgever zal na het tijdstip van het verstrekken van de opdracht onverwijld aan TCM mededeling doen van alle betalingen, correspondentie of andere contacten tussen de opdrachtgever en debiteur, dan wel relevante derden.
3. De opdrachtgever garandeert en draagt het risico voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens en bewijsstukken, ook indien deze afkomstig zijn van door de opdrachtgever ingeschakelde derden.
4. De kosten ter verkrijging van aanvullende informatie bij derden zullen door TCM aan de opdrachtgever doorberekend worden.

Art. 9 Gerechtelijke procedure

1. Indien het noodzakelijk is om voor het incasseren van de vordering een gerechtelijke procedure aan te vangen, zal TCM hiervoor aan de opdrachtgever schriftelijke toestemming vragen.
2. Slechts na de verkregen toestemming van de opdrachtgever en het ontvangen van het in dit kader door de opdrachtgever te betalen voor schot, zal TCM derden inschakelen. TCM zal bij inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (waaronder advocaten, deurwaarders of deskundigen) de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. TCM is echter niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden en is gerechtigd zonder voorafgaand overleg met de opdrachtgever (mede/namens de opdrachtgever) een eventuele aansprakelijkheidsbeperking van de zijde van de door haar ingeschakelde derden te aanvaarden.
3. Alle kosten verbonden aan bovenbedoelde procedures en/of inschakeling van derden komen voor rekening van de opdrachtgever; deze vallen niet onder de bureaunkosten of anderszins overeengekomen kosten.

Artikel 10 Opschorting

1. Indien de opdrachtgever in gebreke is met een juiste en/of tijdige nakoming van een of meer van zijn verplichtingen, is TCM bevoegd haar werkzaamheden jegens de opdrachtgever onmiddellijk op te schorten.
2. TCM is niet aansprakelijk voor de schade die mocht ontstaan als gevolg van deze opschorting.

Art. 11 Ontbinding

1. TCM heeft het recht om in geval van toerekenbaar tekortschieten van de opdrachtgever de overeenkomst te ontbinden, zonder dat zij gehouden is tot enige schadevergoeding.
2. Bij ontbinding door TCM op grond van lid 1 van dit artikel is de opdrachtgever aan TCM de bureaunkosten, alsmede de provisie conform het tarievenoverzicht over de gehele door de opdrachtgever ingediende vordering verschuldigd.

3. Indien de overeenkomst van opdracht niet (geheel) uitgevoerd kan worden, ongeacht of er sprake is van wanprestatie of overmacht aan de zijde van één van de partijen, heeft TCM het recht de overeenkomst te ontbinden. In dat geval is de opdrachtgever naast de bureaunkosten, slechts provisie over de alsdan geïncasseerde bedragen verschuldigd.

Art. 12 Klachttermijn

1. De opdrachtgever kan op een gebrek in de prestatie van TCM, diens werknemers en/of hulppersonen en/of door haar ingeschakelde derden geen beroep meer doen, indien hij niet binnen 14 dagen nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij TCM schriftelijk en gemotiveerd heeft geprotesteerd.

Art. 13 Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van TCM onafhankelijke omstandigheid, die nakoming van de overeenkomst door TCM tijdelijk of blijvend verhindert en welke tekortkomingen in de nakoming niet aan TCM kunnen worden toegerekend, daar zij niet te wijten zijn aan haar schuld, noch krachtens de wet, de overeenkomst of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komen.
2. In geval van overmacht heeft TCM het recht de overeenkomst alsnog binnen redelijke termijn uit te voeren ofwel - indien nakoming binnen een redelijke termijn niet mogelijk is - deze geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
3. Bij ontbinding als bedoeld in lid 2 van dit artikel is de opdrachtgever naast de bureaunkosten, provisie over de alsdan geïncasseerde bedragen verschuldigd.

Art. 14 Aansprakelijkheid

1. TCM sluit nadrukkelijk iedere aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever uit voor alle schade, uit welke hoofde dan ook ontstaan, daaronder begrepen alle directe en indirecte schade, zoals gevolgschade of bedrijfsschade, behoudens de aansprakelijkheid voor schade die is veroorzaakt door opzet of grove schuld van TCM, diens werknemers en/of hulppersonen en/of door haar ingeschakelde derden.
2. Indien en voor zover op TCM toch enige aansprakelijkheid mocht rusten, uit welke hoofde dan ook, is deze aansprakelijkheid gelimiteerd tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder dekking van de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, met inbegrip van het eigen risico dat TCM in verband met die verzekering draagt.
3. Mocht het schadebedrag hoger zijn dan hetgeen de verzekeraar uitkeert of keert de verzekeraar in het geheel niet uit, dan zal de aansprakelijkheid gelimiteerd zijn tot tweemaal het bedrag dat in dit geval aan bureaunkosten door TCM in rekening is gebracht, althans door hem dient te worden voldaan.
4. De in dit artikel omschreven uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden tevens, doch niet uitsluitend, voor het niet deugdelijk functioneren van door TCM bij de uitvoering van de dienstverlening gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers en andere middelen, alsmede voor het onderschept worden van audio en/of datatransmissies van telefoon, fax, of email. Al het email, data, audio, faxen telefoon verkeer geschiedt ongecodeerd.
5. Alle aanspraken vervallen indien deze niet - onder overlegging van alle relevante bewijsstukken - schriftelijk en gemotiveerd bij TCM zijn ingediend binnen 2 maanden nadat de feiten en omstandigheden waarop die aanspraak is gebaseerd de opdrachtgever bekend waren of redelijkerwijze konden zijn. Ten aanzien van aanspraken van derden gaat de termijn van twee maanden in zodra de opdrachtgever met deze aanspraak bekend is of redelijkerwijze kon zijn. Ongeacht het voorafgaande, zal geen enkele vordering tot schadevergoeding ontvankelijk worden bevonden totdat alle opeisbare vorderingen jegens de opdrachtgever zijn betaald.
6. In geen van de in dit artikel bedoelde gevallen is de opdrachtgever bevoegd tot verrekening.
7. De opdrachtgever is gehouden TCM te vrijwaren voor alle aanspraken van derden en de redelijke kosten van verweer tegen dergelijke aanspraken aan TCM te vergoeden.

Art. 15 Conversie

1. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden niet geldt, treedt voor deze bepaling automatisch in de plaats een geldige bepaling, die zoveel mogelijk beantwoordt aan de strekking van die bepaling.
2. In geval van conversie behouden de overige bepalingen uit deze algemene voorwaarden onverminderd hun geldigheid.

Art. 16 Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen de opdrachtgever en TCM is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen, verband houdende met overeenkomsten tussen de opdrachtgever en TCM, alsmede overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel of gevolg zijn, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn worden beslecht door de rechtbank te Amsterdam.

Art. 17 Wijzigingen of aanvullingen van de voorwaarden

1. Van toepassing zijn steeds de voorwaarden zoals die golden ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst.
2. TCM is te allen tijde gerechtigd om deze voorwaarden - zonder voorafgaand overleg - te wijzigen of aan te vullen.
3. De opdrachtgever wordt van de wijziging of aanvulling schriftelijk op de hoogte gesteld en de wijziging of aanvulling wordt geacht te zijn ingegaan, direct nadat deze is medegedeeld aan de opdrachtgever.
4. Indien de opdrachtgever niet kan instemmen met de wijziging of aanvulling, dient hij dat binnen 14 dagen na verzending van de kennisgeving schriftelijk kenbaar te maken. Na verstrijken van de genoemde termijn van 14 dagen wordt de opdrachtgever geacht ingestemd te hebben met de wijziging of aanvulling.
5. Deze voorwaarden zijn op 12 december 2008 gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 34219922. De voorwaarden zullen op aanvraag kosteloos worden toegezonden.

Art. 18 Indexatie

TCM houdt zich het recht voor, alle bedragen jaarlijks te verhogen met een percentage. Dit percentage is maximaal gelijk aan 5 procent, vermeerderd met een percentage gelijk aan de stijging van de consumenten prijs index, zoals die is vastgesteld door het CBS, voor het jaar voorafgaand aan die van de prijsverhoging. Uitdrukkelijk zij nog vermeld dat prijsverhogingen naar aanleiding van de door gebruiker toegepaste indexatie geen grond vormen voor tussentijdse ontbinding. De indexatie is een integraal onderdeel van de overeengekomen prijs.