

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 **DCTM:** de besloten vennootschap De Coninck Traffic Management B.V. gevestigd te Lelystad als DCTM.
- 1.2 **Opdrachtgever:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon (eventueel handelend in de uitoefening van zijn/haar beroep en/of bedrijf) die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt.
- 1.3 **Overeenkomst:** elke afspraak tussen opdrachtgever en DCTM tot het verlenen van diensten door DCTM ten behoeve van opdrachtgever.
- 1.4 **Diensten:** alle door DCTM verrichte diensten zoals onder meer maar niet beperkt tot het verzorgen van verkeersbegeleidingstrajecten in geval van verkeersangst, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht, alsmede het verzorgen van WRM/RIS bijscholingen en R+ opleidingen.
- 1.5 **Clïënt:** de natuurlijke persoon die verkeersbegeleiding volgt op grond van het door DCTM opgestelde behandelplan.
- 1.6 **Deelnemer:** de natuurlijke persoon die deelneemt aan een (team)training op het gebied van verkeersbegeleiding.

2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij door DCTM diensten worden aangeboden of geleverd.
- 2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en DCTM zijn overeengekomen.
- 2.3 Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij DCTM deze schriftelijk heeft aanvaard.
- 2.4 Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverkort en volledig van toepassing. Opdrachtgever en DCTM treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
- 2.5 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van opdrachtgever.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 Tenzij anders aangegeven zijn alle door DCTM gemaakte offertes vrijblijvend en gedurende 1 (zegge: één) maand geldig. DCTM is slechts aan de offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door opdrachtgever zonder voorbehoud of wijziging, binnen de gestelde geldigheidsduur aan DCTM is bevestigd.
- 3.2 Alle geoffreerde prijzen zijn exclusief btw tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 3.3 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van opdrachtgever van de door DCTM verzonden intakerapportage en/of het toegezonden behandelplan.

4. Uitvoering van de overeenkomst

- 4.1 DCTM is aangesloten bij de beroepsvereniging *NBVH, Samenwerkende EMDR therapeuten Nederland* en is voorts ingeschreven in het register van de *Stichting RBCZ*. Iedere overeenkomst leidt voor DCTM tot een inspanningsverplichting waarbij DCTM zich met de grootste zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap naar beste vermogen kwijt van haar verplichtingen en met inachtneming van de (kwaliteit)normen en richtlijnen die worden gesteld door voornoemde (beroeps)verenigingen en samenwerkingsverbanden.
- 4.2 In alle gevallen waarin DCTM dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
- 4.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan DCTM aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, deugdelijk, volledig en tijdig aan DCTM worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan DCTM zijn verstrekt, heeft DCTM het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.4 Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door DCTM een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming in de nakoming van DCTM op. Opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe redelijke termijn stellen waarbinnen DCTM de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.

5. Kosten en honorarium

- 5.1 Het honorarium van DCTM kan bestaan uit een vooraf vastgesteld bedrag per dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de DCTM gewerkte tijdseenheid.
- 5.2 Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege alsmede exclusief eventuele reis- en andere onkosten die ten behoeve van opdrachtgever worden gemaakt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
- 5.3 Voor zover voor het verrichten van bepaalde diensten een vaste prijs is afgesproken en het verlenen van de diensten leidt tot extra werkzaamheden of prestaties die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen, zal DCTM opdrachtgever tijdig informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
- 5.4 DCTM kan opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van opdrachtgever en/of deelnemer moeten worden gemaakt. DCTM heeft wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de diensten op te schorten tot het moment dat opdrachtgever het voorschot aan DCTM heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
- 5.5 Het honorarium wordt per dienst in enig jaar vastgesteld. Opdrachtgever kan bij afname van hetzelfde pakket in het jaar daarop geen rechten ontlenen aan eerdere prijsafspraken.

6. Betalingsvoorwaarden opdrachtgever

- 6.1 Opdrachtgever en/of deelnemer, dan wel de onderneming die de inschrijving namens hem verricht, is de prijs verschuldigd welke voortvloeit uit de met opdrachtgever gesloten overeenkomst of welke geldt op het moment waarop de opdrachtgever en/of deelnemer voor een training en/of bijscholing is geplaatst blijkens de bevestiging daarvan door DCTM.
- 6.2 Betaling door opdrachtgever als bedoeld in lid 1 van dit artikel dient steeds te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door DCTM aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- 6.3 Indien opdrachtgever cliënt is, is deze de prijs verschuldigd welke voortvloeit uit de door DCTM toegezonden opdrachtbevestiging aan cliënt.
- 6.4 Indien de opdrachtgever cliënt is dient volledige betaling binnen 14 dagen na factuurdatum, doch voor aanvang van het begeleidingstraject, te geschieden.
- 6.5 Na het verstrijken van de overeengekomen betaaltermijn is opdrachtgever c.q. deelnemer en/of cliënt in verzuim. Opdrachtgever c.q. deelnemer en/of cliënt is vanaf het moment van verzuim aan DCTM over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente. Indien de opdrachtgever cliënt is, is de rente gelijk aan de wettelijke rente. In alle andere gevallen is opdrachtgever een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 6.6 In geval er meerdere opdrachtgevers zijn, is elke opdrachtgever jegens DCTM hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de diensten ten behoeve van al deze opdrachtgevers zijn verricht.
- 6.7 Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

7. Incassokosten

- 7.1 Indien de opdrachtgever de vordering niet tijdig voldoet zal DCTM, na een schriftelijke aanmaning, haar vordering ter incasso uit handen geven conform het bepaalde in de volgende twee bepalingen.
 - 7.1.1 Indien de opdrachtgever cliënt is, worden incassokosten in rekening gebracht volgens 'het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten', zoals genoemd in lid 4 van artikel 6:96 BW. Hierbij is bepalend dat de zaak betrekking heeft op een uit overeenkomst voortvloeiende verbintenis tot betaling van een geldsom, dan wel dat sprake is van vergoeding van schade die voortvloeit uit een vaststellingsovereenkomst of dat het een verbintenis tot betaling van een geldsom betreft die is omgezet in een verbintenis tot vervangende schadevergoeding in de zin van artikel 6:87 BW. Omdat DCTM een btw-plichtige ondernemer is, worden de incassokosten niet verhoogd met btw.

7.1.2 Indien de opdrachtgever een rechtspersoon is, of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf wordt aanspraak gemaakt op buitengerechtigde incassokosten van 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 150,00.

8. Geheimhouding

8.1 DCTM is gehouden tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de overeenkomst van opdrachtgever en/of anderen heeft verkregen. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval begrepen informatie waarvan opdrachtgever heeft medegedeeld dat het vertrouwelijk is of informatie waaruit redelijkerwijs voortvloeit dat het vertrouwelijk placht te zijn.

8.2 DCTM bewerkstelligt dat eventuele derden die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld zich eveneens conformeren aan de vertrouwelijkheid.

8.3 Persoonlijke gesprekken die in het kader van een individueel traject in welke vorm dan ook tussen DCTM en cliënt en/of deelnemer plaatsvinden, worden zoveel mogelijk als strikt vertrouwelijk beschouwd. Eén en ander sluit mondelinge afstemming omtrent de ontwikkelingen en voortgang van deelnemer met opdrachtgever niet uit, doch met dien verstande dat officiële schriftelijke rapportages op voorhand aan de deelnemer en/of cliënt getoond en akkoord bevonden dienen te worden.

9. Intellectuele eigendom

9.1 DCTM is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar - in het kader van de overeenkomst - aan opdrachtgever c.q. deelnemer en/of cliënt verstrekte of - in het kader van deze overeenkomst - gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot brochures, trainingsmaterialen, toolkits, rapporten, modellen en alle overige gebruikte oefenmaterialen.

9.2 Opdrachtgever c.q. deelnemer en/of cliënt mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van DCTM geen gebruik maken van deze producten, waarop DCTM rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van de overeenkomst.

9.3 DCTM is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele opdrachtgevers c.q. deelnemers en/of cliënten.

10. Beperking en/of uitsluiting aansprakelijkheid

10.1 Wanneer DCTM de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. DCTM aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.

10.2 DCTM is jegens opdrachtgever slechts aansprakelijk, voor schade ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, waarvan kan worden gesproken indien DCTM niet de vereiste zorgvuldigheid en deskundigheid in acht neemt bij uitvoering van de overeenkomst.

10.3 Indien wordt aangetoond dat de schade als bedoeld in lid 2 van dit artikel is veroorzaakt door opzet of grove schuld van DCTM, is de uit dien hoofde verschuldigde schadevergoeding beperkt tot de hoofdsom van de verrichte diensten en daaromtrent gefactureerde bedragen.

10.4 Indien door of in verband met het verrichten van diensten door DCTM of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor zij aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot de hoofdsom van de verrichte diensten en daaromtrent gefactureerde bedragen.

10.5 DCTM is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door opdrachtgever, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.

10.6 DCTM zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. DCTM is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens opdrachtgever voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden.

10.7 De opdrachtgever vrijwaart DCTM tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen opdrachtgever en DCTM samenhangen, tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van opzet of grove schuld van DCTM.

11. Beëindiging van de overeenkomst

11.1 DCTM is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan opdrachtgever, indien opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door DCTM verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning daartoe.

12. Annuleringsvoorwaarden

12.1 DCTM heeft het recht zonder opgave van redenen een overeengekomen dienst te annuleren, dan wel te verplaatsen of deelname van opdrachtgever c.q. deelnemer en/of cliënt te weigeren, in welke gevallen opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan DCTM betaalde bedrag.

12.2 In geval opdrachtgever c.q. deelnemer en/of cliënt na aanvang van de dienst de deelname tussentijds beëindigd of anderszins niet aan de begeleiding/training deelneemt, heeft/hebben opdrachtgever c.q. deelnemer en/of cliënt geen recht op enige terugbetaling. Indien geen annulering plaatsvindt overeenkomstig onderstaande voorwaarden dan is/zijn opdrachtgever c.q. deelnemer en/of cliënt verplicht het totaalbedrag van de dienst te voldoen.

12.3 Opdrachtgever niet zijnde cliënt heeft het recht om deelname aan of de opdracht voor een training schriftelijk te annuleren. In geval van annulering tot 31 dagen voor de eerst dag van de geplande training is opdrachtgever annuleringskosten van 10% van de totale deelnamekosten verschuldigd. Bij annulering korter dan 31 dagen voor de eerste dag van de geplande training is opdrachtgever verplicht 100% van het overeengekomen bedrag voor de activiteit(en) te vergoeden. Opdrachtgever en/of deelnemer kan/kunnen in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg met DCTM een andere deelnemer laten deelnemen aan de training, mits tijdig medegedeeld aan de DCTM en mits passend binnen de doelgroep. Vervanging na de start van activiteit is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van DCTM.

12.4 Voor maatwerkopdrachten geldt dat als hetzij opdrachtgever, hetzij DCTM door onvoorzien omstandigheden gedwongen is de overeengekomen uitvoeringsdata van de activiteiten te wijzigen, de één de ander daarvan direct na het bekend worden van de oorzaak op de hoogte brengt. Partijen treden in overleg met elkaar om nieuwe afspraken te maken over de uitvoeringsdata en over wat ieder zal doen om de gevolgen van het uitstel te minimaliseren. De ten gevolge van het uitstel van de activiteiten eventueel ontstane extra kosten zijn voor rekening van de partij aan wiens zijde de oorzaak van het uitstel ligt.

12.5 De Opdrachtgever niet zijnde cliënt kan de overeenkomst op afstand gedurende een bedenktijd van 7 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst. Ontbinding van de overeenkomst op afstand is niet mogelijk in geval van maatwerkdiensten of indien DCTM met toestemming van opdrachtgever reeds met uitvoering van de dienst is aangevangen.

13. Geschillenbeslechting en toepasselijk recht

13.1 Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen opdrachtgever en DCTM is Nederlands recht van toepassing.

13.2 Partijen zullen slechts een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen om middels mediation het geschil te beslechten.

13.3 De rechter in de vestigingsplaats van DCTM is, met uitsluiting van anderen, bevoegd van geschillen kennis te nemen.

13.4 Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie van de algemene voorwaarden of de versie zoals deze gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

13.5 DCTM heeft het recht de algemene voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde Algemene Voorwaarden op bestaande overeenkomsten van toepassing te verklaren.

13.6 Indien DCTM de gewijzigde algemene voorwaarden op bestaande overeenkomsten van toepassing verklaart, zal DCTM de wijzigingen tijdig bekend maken. Zij zullen 31 dagen na de schriftelijke bekendmaking van de wijziging in werking treden tenzij op de bekendmaking een latere datum wordt vermeld.

13.7 Indien opdrachtgever een wijziging in de algemene voorwaarden niet wenst te accepteren kan hij de overeenkomst tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, opzeggen. Opdrachtgever dient alsdan de opzegging zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) weken na de schriftelijke bekendmaking van de wijziging schriftelijk aan DCTM te vermelden.