

De Supportdesk “Incasso”, gevestigd te Nijmegen.

De Supportdesk “Incasso” handelend onder Kvk-nummer 505.65.478

1. Toepassingsgebied

De algemene voorwaarden van De Supportdesk “Incasso” hierna te noemen DE SUPPORTDESK zijn van toepassing op alle aan haar verstrekte opdrachten tot het verrichten van niet-ambtelijke werkzaamheden, tenzij anders en schriftelijk is overeengekomen.

2. Definities

Tussenpersonen, zijn opdrachtgevers die beroepshalve juridische of incassowerkzaamheden verrichten, hieronder worden verstaan advocaten, gerechtsdeurwaarders en incassobureaus.

Cliënten, zijn opdrachtgevers, niet zijnde tussenpersonen, die DE SUPPORTDESK een opdracht verstrekken.

Ambtelijke werkzaamheden, zijn alle werkzaamheden die door de wet aan de gerechtsdeurwaarder zijn opgedragen.

Niet-ambtelijke werkzaamheden, zijn alle door DE SUPPORTDESK te verrichten werkzaamheden die door de wet niet expliciet aan de gerechtsdeurwaarder zijn opgedragen. Hieronder vallen onder andere: werkzaamheden in het kader van credit management, incassowerkzaamheden, het geven van adviezen, het verlenen van rechtskundige bijstand, het voeren van procedures tot €25.000,-, het aanbrenge van dagvaardingen en het waarnemen van de rolzitting bij de Rechtbank en alle daarmee verband houdende werkzaamheden (tot €25.000,-).

Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.

3. Aanvaarding

Een aan DE SUPPORTDESK verstrekte opdracht geldt als aanvaard, indien dit schriftelijk per post of middels email door haar aan de opdrachtgever is bevestigd of wanneer zij is aangevangen met de uitvoering van de opdracht. DE SUPPORTDESK is in ieder geval aangevangen met de uitvoering van de opdracht op het moment dat zij zich ten opzichte van derden heeft gedragen als opdrachtnemer.

4. Werkzaamheden

4.1 De werkzaamheden en rechtsmaatregelen zullen steeds geschieden voor rekening en risico van de opdrachtgever.

4.2 Indien er meerdere opdrachtgevers zijn dan geldt een hoofdelijke aansprakelijkheid voor de nakoming van de verplichtingen.

4.3 Het staat DE SUPPORTDESK vrij om, na overleg tussen DE SUPPORTDESK en u als opdrachtgever, derden, waaronder een gerechtsdeurwaarder of een advocaat, in te schakelen voor onder andere het verrichten van ambtelijke handelingen, het waarnemen van rolzittingen, het ten uitvoer leggen van executoriale titels en/of het voeren van gerechtelijke procedures. Deze kosten worden door DE SUPPORTDESK als verschotten in rekening gebracht bij u als opdrachtgever.

4.4 In het geval dat DE SUPPORTDESK de algemene opdracht wordt gegeven om incassowerkzaamheden te verrichten of om het nodige te doen om betaling van een executoriale titel te verkrijgen dan staat het haar vrij om een in haar ogen acceptabele betalingsregeling met de schuldenaar te treffen.

5. Tarieven

5.1 DE SUPPORTDESK berekent voor de door haar verrichte werkzaamheden een vergoeding, zoals die in haar tarieven is bepaald. Deze tarieven maken een integraal onderdeel uit van deze algemene voorwaarden.

Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.

5.2 DE SUPPORTDESK heeft het recht de haar volgens de tarieven toekomende vergoeding, ook aan de opdrachtgever in rekening te brengen, indien de opdrachtgever buiten DE SUPPORTDESK om met de schuldenaar een regeling of een schikking treft, de opdracht tot incasso intrekt of DE SUPPORTDESK ondanks ingebrekestelling zonder bericht laat. Deze gevallen worden dan gelijk gesteld met het geheel geïncasseerd hebben van de vordering.

5.3 DE SUPPORTDESK is gerechtigd de door haar ontvangen bedragen te verrekenen met al hetgeen de opdrachtgever aan haar verschuldigd is.

5.4 DE SUPPORTDESK is gerechtigd haar tarieven jaarlijks aan te passen op basis van de wijziging van het maandindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI) reeks CPI-voor alle huishoudens (2000 = 100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

6. Aansprakelijkheid

6.1 DE SUPPORTDESK is niet aansprakelijk voor schade die de opdrachtgever heeft geleden als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de opdracht, tenzij de schade aan haar kan worden toegerekend op grond van opzet of grove schuld.

6.2 DE SUPPORTDESK is niet aansprakelijk voor schade door derden geleden ten gevolge van handelingen die op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever zijn verricht.

6.3 Door DE SUPPORTDESK wordt geen aansprakelijkheid aanvaard, behoudens voor zover de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering in voorkomende gevallen aanspraak op een uitkering geeft.

Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.

7. Voorschotten

7.1 DE SUPPORTDESK is gerechtigd te vorderen, dat de opdrachtgever een door haar te bepalen bedrag stort als voorschot ter dekking van de te maken kosten.

7.2 DE SUPPORTDESK is gerechtigd uit de gelden, die zij aan de opdrachtgever verschuldigd wordt, een door haar te bepalen bedrag in te houden en dit bedrag aan te wenden als voorschot voor de kosten die DE SUPPORTDESK voor die opdrachtgever gemaakt heeft of nog moet maken.

8. Betaling

8.1 Voldoening van al hetgeen DE SUPPORTDESK verschuldigd is, dient te geschieden binnen 14 dagen, nadat DE SUPPORTDESK haar declaratie aan haar opdrachtgever toegezonden heeft, bij gebreke waarvan de opdrachtgever een rentevergoeding verschuldigd wordt van 1% per maand vanaf de vervaldatum.

9. Buitengerechtelijke kosten

9.1 Indien de declaratie niet binnen 14 dagen na verzending is betaald, is de opdrachtgever van rechtswege met betaling in verzuim. Vanaf dat moment is de opdrachtgever naast de hoofdsom de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. De buitengerechtelijke kosten zullen worden berekend overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van JTBG.

10. Geschillen

10.1 Op de rechtsverhouding tussen DE SUPPORTDESK en haar opdrachtgever is het Nederlandse recht van toepassing.

10.2 In alle voorkomende gevallen worden geschillen voorgelegd aan de gewone rechter van de plaats van de vestiging De SUPPORTDESK.

Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.

Tarieven voor cliënten zoals behorende bij de algemene voorwaarden van De Supportdesk

Definities

De grondslag voor de berekening van het geïncasseerde bedrag is het totaal van de betaalde bedragen, mits die betaling heeft plaatsgevonden na het verstrekken van de opdracht tot incasso.

Onder geïncasseerde bedragen, ongeacht van wie betaling afkomstig is, wordt mede verstaan rechtstreeks aan de cliënt, of diens opdrachtgever betaalde bedragen.

Met betaling wordt gelijkgesteld een door de schuldenaar of een derde aan de cliënt of diens opdrachtgever gedane andere prestatie ter voldoening van de ter incasso uit handen gegeven vordering.

Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.

Tarieven

Incassoprovisie

De incassoprovisie wordt berekend over het geïncasseerde bedrag.

Het minnelijk traject (dus zonder de tussenkomst van de rechter) hebben wij opgedeeld in vier fasen.

Fase 1:

Betalingsherinnering opmaken en verzenden + belactie + monitoring
€ 10,- excl. btw

Fase 2: Aanmaning opmaken en verzenden + belactie+ monitoring

€ 10,- excl. btw

Fase 3: Ingebrekestelling opmaken en verzenden +belactie+ monitoring

€ 15,- excl. btw

Fase 4: Debiteurenbezoek, opmaken verhaalsinformatie, adviesverslag €50,- excl. btw

Fase 4: Het debiteurenbezoek, een medewerker gaat in dit geval langs bij de wanbetaler, ten einde een laatste poging te ondernemen om de wanbetaler te bewegen te betalen. Tevens wordt er getracht een indruk op te doen van de situatie waarin de wanbetaler verkeert, dit om een advies uit te kunnen brengen over de haalbaarheid van een juridische procedure ter inning van de uistaande vordering.

Na het minnelijke traject is er de mogelijkheid om het incassotraject te starten.

Het incassotraject is op basis van no cure no pay, dit traject gaat in vanaf het moment dat de ingebrekestelling is verzonden en hieruit geen betaling is voortgevloeid. Wanneer de bedragen worden geïncasseerd, wordt er naast de vergoeding, een incassopercentage gehanteerd van het geïncasseerde.

Vorderingen	incassopercentage:
€ 25,- t/m € 3.000,-	15%
€ 3.000,- t/m € 6.000,-	10 %
€ 6.000,- t/m € 15.000,-	8%

Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.

Bij zaken waarin niets is geïncasseerd en zaken waarbij een bedrag van € 250,00 of minder is geïncasseerd, brengt DE SUPPORTDESK de cliënt een minimumbedrag van € 30,00 aan incassoprovisie in rekening, behoudens indien zich een situatie voordoet als genoemd in art. 5.1 juncto art 5.2, in welk geval onderstaande tarieventabel (geïncasseerd) van toepassing is.

Voor zaken waarin meer dan van € 250,00 is geïncasseerd wordt onderstaande incassoprovisie in rekening gebracht, met dien verstande dat een afwijkend tarief in rekening gebracht kan worden als de rechtsbetrekking tussen schuldeiser en schuldenaar dit mogelijk maakt.

Nakosten

DE SUPPORTDESK is gerechtigd voor de na een gewezen vonnis verrichte buitenambtelijke werkzaamheden nakosten aan u als cliënt in rekening te brengen.

Administratiekosten

DE SUPPORTDESK is gerechtigd, na overleg met u als cliënt een bedrag voor administratiekosten aan de cliënt in rekening te brengen.

Advisering

Voor werkzaamheden en/of kosten, die niet vallen binnen het kader van de normale incassowerkzaamheden (zoals het voeren van onderhandelingen, het geven van adviezen, het voeren van een procedure, het verlenen van rechtskundige bijstand enz.) is de cliënt aan DE SUPPORTDESK verschuldigd een salaris van € 45,00 per uur. DE SUPPORTDESK is gerechtigd voor werkzaamheden met een specialistisch karakter met u als cliënt een ander uurtarief overeen te komen.

Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.

Definities

De grondslag voor de berekening van de afwikkelingskosten zijn alle geïncasseerde bedragen onder aftrek van alle andere verschuldigde kosten.

Geïncasseerde bedragen, ongeacht van wie betaling afkomstig is, zijn alle rechtstreeks aan De Supportdesk, de eisende partij en de tussenpersoon betaalde bedragen, mits die betaling heeft plaatsgevonden na het verstrekken van de opdracht tot afwikkeling.

Met betaling wordt gelijkgesteld een door de schuldenaar of een derde aan De Supportdesk, de eisende partij of de tussenpersoon gedane andere prestatie ter voldoening van de ter incasso uit handen gegeven vordering.

Tarieven

Basisvergoeding

In zaken, waarin DE SUPPORTDESK een dossier aanlegt en de gegevens van de zaak in de administratie verwerkt is een basisvergoeding ad € 10,- verschuldigd.

Voor een reeds in gereedheid gebracht exploit, dat op verzoek van de cliënt niet hoeft door te gaan, wordt aan u als cliënt een bedrag van € 25,00 in rekening gebracht.

Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.

Rolwaarneming

Voor de waarneming van rolzittingen bij de Rechtbanken, sector kanton, is door opdrachtgever verschuldigd:

- voor het aanleggen van het dossier, het aanbrengen van de zaak inclusief de eerste rolcomparitie en het uitbrengen van het daarbij behorende rolbericht een bedrag van € 37,00, met dien verstande dat bij verstekzaken met een belang tot € 250,00 niet meer dan het toegewezen salaris verschuldigd is;
- voor ieder volgende rolcomparitie en het daarbij behorende rolbericht een bedrag van € 8,25;
- voor het voorbereiden en bijwonen door een medewerker van De Supportdesk, van comparities van partijen, enquêtes en descentes een bedrag van € 45,00 per uur.

Nakosten

DE SUPPORTDESK is gerechtigd voor de na een gewezen vonnis verrichte buitenambtelijke werkzaamheden, naast de hiervoor genoemde afwikkelingskosten, nakosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.

DE SUPPORTDESK Facturatie

Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op de handelswijze van DE SUPPORTDESK Facturatie, met dien verstande dat DE SUPPORTDESK Facturatie handelend onder DE SUPPORTDESK zich het recht voor behoudt om wijzigingen aan te brengen in haar algemene voorwaarden, zij dient hiervoor haar cliënten schriftelijke te informeren.

Vergoeding Red Label Pakket

Per geïncasseerde vordering brengt DE SUPPORTDESK Facturatie, € 15,- in rekening. Tenzij schriftelijke anders is overeengekomen.

Een incassotraject voortvloeiend uit een vordering ingebracht bij DE SUPPORTDESK Facturatie wordt enkel en alleen ingezet na schriftelijke bevestiging van de opdrachtgever.

DE SUPPORTDESK ontleent aan deze algemene voorwaarden geen rechten en behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen.

Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.

Algemene Voorwaarden de Supportdesk telefonisten op afstand

De hieronder genoemde Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en offertes ter zake van de door De Supportdesk verleende diensten, dan wel geleverde producten, tenzij hiervan uitdrukkelijk wordt afgeweken.

1. Elke overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van één jaar, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen. De overeenkomst eindigt één kalendermaand na ontvangst van de schriftelijke opzegging door opdrachtgever.
2. Honorering van de tussentijdse opzegging is enkel mogelijk nadat de resterende termijnen tot aan het einde van de contractperiode voldaan zijn.
3. De overeenkomst vangt aan op de ingangsdatum van ondertekening van “ de overeenkomst telefonisten op afstand”.
4. Betaling van de telefoonservice vindt per maand vooraf plaats. Betaling van de eventuele extra gesprekskosten en andere bijkomende kosten vindt per maand achteraf plaats. Alle betalingen dienen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.
5. Bij niet tijdige betaling is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vanaf de factuurdatum is dan een rente van 1,5% per maand of per gedeelte daarvan verschuldigd. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.

De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 37,50. Bij niet tijdige betaling is Supportdesk voorts gerechtigd tenminste € 12,50 administratiekosten in rekening te brengen.

6. De Supportdesk behoudt zich het recht voor haar dienstverlening per direct te staken of op te schorten wanneer niet tijdig door de opdrachtgever aan de betalingsverplichtingen wordt voldaan of zich andere conflictsituaties voordoen.

Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.

De Supportdesk kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor, noch verplicht worden tot vergoeding van schade van welke aard ook, ontstaan aan onder haar beheer gegeven goederen of als gevolg van het niet, niet tijdig of niet behoorlijk verzenden, ontvangen, doorgeven, weergeven en uitvoeren van de verleende diensten. Behoudens indien sprake is van grove schuld of opzet, wordt de aansprakelijkheid beperkt tot een maximum van € 2.500,00 per gebeurtenis. Schadeclaims dienen binnen 20 dagen na de gebeurtenis te worden gemeld per aangetekende brief. De Supportdesk sluit schadeclaims inzake gevolgschade, indirecte of directe schade uit.

6. De Supportdesk verplicht zich tot geheimhouding van alle aan haar toevertrouwde informatie.

7. De Supportdesk is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreden. Supportdesk zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de opdrachtgever toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreden is medegedeeld, treden wijzigingen jegens de opdrachtgever in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.

8. Alle geschillen voortvloeiende uit deze overeenkomst worden in eerste instantie tussen partijen in onderling overleg opgelost. Wanneer dit niet mogelijk is, zal het geschil worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechterlijke macht in regio Arnhem. Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing

Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief de daarover verschuldigde omzetbelasting.