

Graydon Incasso Algemene voorwaarden

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1:

<i>Algemeen Deel</i>	3
Art. 1 Definities	3
Art. 2 Algemeen	3
Art. 3 Aanbiedingen en offertes	3
Art. 4 Uitvoering van de overeenkomst	3
Art. 5 Wijziging van de overeenkomst	4
Art. 6 Duur van de overeenkomst, verlenging en opzegging	4
Art. 7 Betaling, contractuele rente en incassokosten	5
Art. 8 Eigendomsvoorbehoud	5
Art. 9 Onderzoek en reclames	5
Art. 10 Opschorting en ontbinding	6
Art. 11 Aansprakelijkheid	6
Art. 12 Vrijwaringen	6
Art. 13 Risico-overgang	6
Art. 14 Overmacht	7
Art. 15 Geheimhouding	7
Art. 16 Intellectuele eigendom en auteursrechten	7
Art. 17 Privacy en gegevensbescherming: Graydon Incasso als verwerker	7
Art. 18 Niet-overname van personeel	8
Art. 19 Kortingen	8
Art. 20 Geschillen	8
Art. 21 Toepasselijk recht	8
Art. 22 Wijziging en vindplaats van de voorwaarden	8

Hoofdstuk 2:

<i>Aanvullende voorwaarden: Debiteurenbeheer</i>	8
--	---

Hoofdstuk 3:

<i>Aanvullende voorwaarden: Incasso</i>	8
---	---

Hoofdstuk 4:

<i>Aanvullende voorwaarden: Debiteurenkantoor</i>	10
---	----

Algemene voorwaarden van Graydon Incasso B.V. te amsterdam

hierna te noemen: Graydon Incasso

Hoofdstuk 1 - Algemeen deel

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de onderstaande termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Graydon Incasso: Graydon Incasso B.V., gevestigd en kantoorhoudende te Amsterdam.

De opdrachtgever: De opdrachtgever van Graydon Incasso, zijnde iedere (rechts)persoon die met Graydon Incasso een overeenkomst heeft gesloten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n), rechtsopvolger(s) en erfgena(a)m(en).

Afnehmer: De (rechts)persoon ten behoeve van wie de opdrachtgever heeft bedongen dat die (rechts)persoon van de producten en/of diensten van Graydon Incasso gebruik mag maken. Alle contractueel verschuldigde kosten worden aan de afnehmer in rekening gebracht. Schriftelijk kunnen ter zake afwijkende afspraken worden gemaakt.

Overeenkomst: De overeenkomst tot het leveren van specifieke producten en / of diensten door Graydon Incasso aan de opdrachtgever.

Tarieven: De tarieven worden, tenzij anders aangegeven, uitgedrukt in Euro's.

Artikel 2 Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Graydon Incasso en de opdrachtgever waarop Graydon Incasso deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard.

2.2 Bij deze algemene voorwaarden zijn aanvullende voorwaarden gevoegd betreffende de door Graydon Incasso te leveren specifieke producten of diensten. De aanvullende voorwaarden maken deel uit van de algemene voorwaarden. In geval van afwijking en/of tegenstrijdigheid tussen de inhoud of strekking van de algemene voorwaarden en de aanvullende voorwaarden prevaleren de aanvullende voorwaarden. Waar in de algemene- en/of aanvullende voorwaarden wordt gesproken van opdrachtgever, dient tevens te worden begrepen de afnehmer(s), tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

2.3 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Graydon Incasso, wanneer door Graydon Incasso bij de uitvoering ervan derden worden ingeschakeld.

2.4 Afwijkingen op deze algemene- en/of aanvullende voorwaarden zijn slechts van toepassing, indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen voor akkoord zijn ondertekend.

2.5 Inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever zijn slechts van toepassing, indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen voor akkoord zijn ondertekend.

2.6 Indien één of meerdere van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd

mochten worden, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. Graydon Incasso en de opdrachtgever zullen alsdan nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, c.q. vernietigde bepalingen overeenkomen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

3.1 De door Graydon Incasso gemaakte offertes hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Graydon Incasso is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.

3.2 Een opdracht van de opdrachtgever aan Graydon Incasso, waaraan geen aanbieding of offerte van Graydon Incasso is voorafgegaan, bindt Graydon Incasso niet eerder dan na haar schriftelijke bevestiging.

3.3 De tarieven in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

3.4 Indien de aanvaarding afwijkt van de offerte, is Graydon Incasso daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Graydon Incasso schriftelijk anders aangeeft.

3.5 Een samengestelde tariefopgave verplicht Graydon Incasso niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven tarief.

3.6 Aan aanbiedingen of offertes als bedoeld in Artikel 3.1 kunnen zonder dat binnen de geldigheidsduur van 30 dagen aanvaarding door de opdrachtgever heeft plaatsgevonden door de opdrachtgever geen rechten worden ontleend.

3.7 Graydon Incasso is te allen tijde gerechtigd een opdracht zonder opgave van redenen te weigeren.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

4.1 Graydon Incasso zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen die aan een redelijk en bekwaam handelende opdrachtnemer kunnen worden gesteld uitvoeren. Voorts zal Graydon Incasso met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst in alle opzichten de grootst mogelijke discretie betrachten.

4.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Graydon Incasso het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, waarvan de kosten aan de opdrachtgever zullen worden doorberekend.

4.3 Indien Graydon Incasso van een afnehmer een opdracht ontvangt tot het leveren van producten of diensten, wordt de opdracht overeenkomstig de voor de opdrachtgever geldende algemene- en aanvullende voorwaarden en tarieven uitgevoerd. Indien Graydon Incasso een opdracht ontvangt van een afnehmer, is de opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit die opdracht. De opdrachtgever is gehouden aan alle uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen jegens Graydon Incasso

te voldoen, als ware de opdracht door de opdrachtgever verstrekt. De opdrachtgever is voorts gehouden Graydon Incasso duidelijke instructies te verschaffen ter zake het verstrekken van opdrachten aan Graydon Incasso door afnemers. Alvorens door Graydon Incasso uitvoering zal worden gegeven aan de opdracht van de afnemer, dient de opdrachtgever in ieder geval kenbaar te maken op welke wijze deze zich jegens Graydon Incasso dient te identificeren.

4.4 Graydon Incasso is gerechtigd van de opdrachtgever vooruitbetaling te verlangen van de te maken kosten verbonden aan een aan Graydon Incasso of via Graydon Incasso aan derden verstrekte opdracht of af te nemen dienst. Ook ter zake kosten verbonden aan een gerechtelijke procedure, waaronder griffierechten, kan door Graydon Incasso vooruitbetaling worden verlangd. Graydon Incasso zal eerst gehouden zijn (verder) te presteren, nadat deze vooruitbetaling door haar is ontvangen. Graydon Incasso is tevens gerechtigd door haar of door haar ingeschakelde derden voorgeschoten kosten tussentijds aan de opdrachtgever te factureren. Graydon Incasso zal eerst gehouden zijn (verder) te presteren, nadat ter zake betaling door Graydon Incasso is ontvangen.

4.5 Facturering zal door Graydon Incasso geschieden op basis van nacalculatie, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.

4.6 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Graydon Incasso aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, op eerste verzoek van Graydon Incasso aan haar te verstrekken. Geeft de opdrachtgever geen gehoor aan het verzoek van Graydon Incasso, komt Graydon Incasso het recht toe de (verdere) uitvoering van de opdracht op te schorten respectievelijk de opdracht te beëindigen. De als gevolg van deze opschorting respectievelijk beëindiging van de opdracht door Graydon Incasso te maken kosten en/of te derven winst dienen door de opdrachtgever te worden vergoed.

4.7 Graydon Incasso is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Graydon Incasso is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Graydon Incasso zondermeer kenbaar was.

4.8 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Graydon Incasso de uitvoering van onderdelen, die tot een volgende fase behoren, opschorten, totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

4.9 Indien door Graydon Incasso, of door haar ingeschakelde derden, in het kader van de uitvoering van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de opdrachtgever, of een door de opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

4.10 De opdrachtgever vrijwaart Graydon Incasso voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de opdrachtgever toerekenbaar is.

4.11 Indien Graydon Incasso een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze steeds indicatief. Een opgegeven levertijd is dan ook nimmer een fatale termijn en overschrijding van die termijn geeft de opdrachtgever nimmer recht op ontbinding van de overeenkomst en/of schadevergoeding. Bij overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever Graydon Incasso schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst

5.1 Indien vóór of tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

5.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Graydon Incasso zal de opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.

5.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Graydon Incasso de opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.

5.4 Indien een vaste prijs is overeengekomen, zal Graydon Incasso schriftelijk aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van de vaste prijs tot gevolg heeft.

Artikel 6 Duur van de overeenkomst, verlenging en opzegging

6.1 Overeenkomsten tussen Graydon Incasso en de opdrachtgever worden steeds aangegaan voor de duur van tenminste één jaar, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

6.2 Opzegging van de overeenkomst kan alleen geschieden (bij aangetekend schrijven) tegen het einde van de uitdrukkelijk dan wel stilzwijgend overeengekomen contractstermijn, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

6.3 Heeft geen (tijds) opzegging plaatsgehad, dan wordt de overeenkomst stilzwijgend voor een gelijke periode gecontinueerd.

6.4 Verlenging geschiedt steeds onder dezelfde voorwaarden en bepalingen en tegen de op het moment van verlenging geldende tarieven.

6.5 Inflatoire, economische, politieke of bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen geven Graydon Incasso het recht de tarieven van producten of diensten bij (voortijdige) verlenging van de overeenkomst te verhogen. Dezelfde ontwikkelingen geven Graydon Incasso ook het recht lopende een overeenkomst haar tarieven te wijzigen. Alleen in dat laatste geval is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst binnen één maand na mededeling van de tariefsverhoging te ontbinden, tenzij deze tariefsverhoging voortvloeit uit wettelijk voorschrift. Bij gebreke van ontbinding van de overeenkomst door de opdrachtgever wordt de opdrachtgever geacht de tariefsverhoging te hebben geaccepteerd.

Artikel 7 Betaling, contractuele rente en incassokosten

7.1 Opdrachtgever garandeert dat zij alle betalingen van haar debiteur aan Graydon Incasso te allen tijde zal beschouwen als bevrijdende betalingen.

7.2 Betaling dient te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum op een door Graydon Incasso aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.

7.3 Wanneer Graydon Incasso ten behoeve van de opdrachtgever geïncasseerde gelden onder zich heeft, is zij gerechtigd haar eventuele facturen ten laste van de opdrachtgever, uit welke oorzaak ook, met die gelden te verrekenen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden geïncasseerde gelden niet later afgedragen dan op de laatste werkdag van de maand volgend op de maand waarin in het betreffende incassodossier een (eind)afrekening ten behoeve van de opdrachtgever is opgemaakt.

7.4 Indien de opdrachtgever in gebreke blijft met betaling binnen de termijn van 21 dagen, is hij van rechtswege in verzuim. De opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand of gedeelte daarvan, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf de verzuimdatum, tot het moment van volledige betaling.

7.5 Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle kosten ter verkrijging van voldoening in rechte en buiten rechte voor zijn rekening. Deze kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte zullen worden berekend overeenkomstig de bestaande wet- en regelgeving.

7.6 Indien Graydon Incasso hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

7.7 De opdrachtgever is nimmer gerechtigd facturen in termijnen te betalen, tenzij Graydon Incasso daarin schriftelijk heeft toegestemd. Deze termijnen worden niet afzonderlijk gefactureerd. Uitgangspunt blijft de oorspronkelijke factuur. Indien Graydon Incasso heeft ingestemd met betaling in termijnen en de opdrachtgever met (tijdige) betaling van één van de overeengekomen termijnen in gebreke blijft, vervalt de getroffen betalingsregeling zonder dat ingebrekestelling is vereist en is al hetgeen Graydon Incasso van de opdrachtgever te vorderen heeft ineens opeisbaar en door de opdrachtgever verschuldigd. Graydon Incasso is voorts gerechtigd tot opschorting en/of ontbinding van de overeenkomst. Indien geen betaling in termijnen is overeengekomen, geldt eveneens dat bij het onbetaald laten van enige factuur van Graydon Incasso zowel het volledig saldo van de betreffende factuur, alsmede al het overige hetgeen eiseres van de opdrachtgever te vorderen mocht hebben ineens opeisbaar zijn.

7.8 Het is de opdrachtgever niet toegestaan betalingen op te schorten, dan wel zich te beroepen op korting of verrekening, c.q. compensatie.

7.9 In geval van liquidatie, faillissement, toelating van de opdrachtgever tot de schuldsaneringsregeling krachtens de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen,

beslag ten laste van of surséance van betaling van de opdrachtgever, dan wel wanneer de opdrachtgever enige uit hoofde van de Wet, van de overeenkomst of van deze voorwaarden op hem rustende verplichting niet nakomt, zijn alle vorderingen van Graydon Incasso op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

7.10 Graydon Incasso heeft het recht door de opdrachtgever gedane betalingen in de eerste plaats in mindering te laten strekken van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Voorts kan Graydon Incasso, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Graydon Incasso kan eveneens volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente, alsmede de kosten worden voldaan.

Artikel 8 Eigendomsvoorbehoud

8.1 Alle door Graydon Incasso geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen, software, (elektronische) bestanden, etc., blijven haar eigendom, totdat de opdrachtgever alle verplichtingen uit alle met Graydon Incasso gesloten overeenkomsten is nagekomen.

8.2 De opdrachtgever is niet bevoegd onder het eigendomsvoorbehoud als bedoeld in artikel 9.1 vallende zaken te verpanden, noch op enige andere wijze te bezwaren.

8.3 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken, dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de opdrachtgever verplicht Graydon Incasso daarvan zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden op de hoogte te stellen.

8.4 De opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken tegen brand-, ontploffings- en waterschade en diefstal te verzekeren en verzekerd te houden, en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Graydon Incasso ter inzage te geven. Tevens dient de opdrachtgever alle maatregelen te treffen ter voorkoming dat door derden misbruik gemaakt kan worden van Graydon Incasso in gebruik gekregen software.

8.5 Voor het geval Graydon Incasso haar in dit artikel bedongen eigendomsvoorbehoud wil uitoefenen, geeft de opdrachtgever reeds nu voor alsdan onvoorwaardelijke en onherroepelijk toestemming aan Graydon Incasso of door deze aan te wijzen derden, om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Graydon Incasso zich (kunnen) bevinden en die zaken terug te nemen.

Artikel 9 Onderzoek en reclames

9.1 Klachten over geleverde diensten of producten, die door Graydon Incasso gevoerde administratie en de facturen, behoeven door Graydon Incasso slechts in behandeling te worden genomen, indien deze klachten schriftelijk zijn ingediend binnen 30 dagen na de factuurdatum, respectievelijk het verstrijken van de maand waarin de omstreden diensten of producten zijn

geleverd. De schriftelijke klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Graydon Incasso in staat wordt gesteld adequaat te reageren.

9.2 De opdrachtgever is gehouden geleverde stoffelijke zaken bij aflevering/ontvangst te controleren en eventuele zichtbare gebreken direct schriftelijk aan Graydon Incasso te melden. Niet-zichtbare gebreken dienen binnen 5 dagen na ontdekking ervan te worden gemeld. Retournering van geleverde zaken kan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Graydon Incasso plaatshebben en onder door haar te bepalen voorwaarden.

9.3 Na het verstrijken van voormelde termijnen worden reclames door Graydon Incasso niet meer in behandeling genomen en wordt de opdrachtgever geacht de geleverde diensten en/of producten, respectievelijk de factuur te hebben goedgekeurd.

Artikel 10 Opschorting en ontbinding

10.1 Graydon Incasso is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst met de opdrachtgever te ontbinden, indien:

- de opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
- na het sluiten van de overeenkomst aan Graydon Incasso ter kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
- ingeval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
- de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

10.2 Voorts is Graydon Incasso bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn, dat van haar onmogelijk, of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, niet langer nakoming van de overeenkomst kan worden gevergd, dan wel indien zich anderszins zodanige omstandigheden voordoen, dat van haar in redelijkheid geen ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst mag worden verwacht.

10.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn alle vorderingen van Graydon Incasso op de opdrachtgever direct opeisbaar. Indien Graydon Incasso de nakoming van haar verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst. Ingeval Graydon Incasso feiten en omstandigheden aan de zijde van de opdrachtgever zijn gebleken, welke de goede naam van Graydon Incasso in diskrediet (kunnen) brengen en waardoor een voortzetting van de overeenkomst niet langer van Graydon Incasso verlangd kan worden, een en ander uitsluitend ter beoordeling van Graydon Incasso.

10.4 Graydon Incasso behoudt ingeval van opschorting en ontbinding steeds het recht schadevergoeding van de opdrachtgever te vorderen.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

11.1 Graydon Incasso is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het door Graydon Incasso of haar medewerkers niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en de redelijke bekwaamheid, waarop door de opdrachtgever bij het uitbrengen van adviezen en/of het uitvoeren van de opdracht door Graydon Incasso mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Graydon Incasso voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft bedongen en ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan zes maanden hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het factuurbedrag over de laatste zes maanden.

11.2 Eventuele aanspraken tot vergoeding van schade geleden als gevolg van toerekenbaar tekortschieten van Graydon Incasso van de opdrachtgever, in de hierboven bedoelde zin, dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn recht op vergoeding van schade heeft verwerkt.

11.3 Onder (directe) schade wordt uitsluitend verstaan:

- de 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 algemene voorwaarden;
- de eventuele, redelijke kosten gemaakt om de tekortkoming in de uitvoering van de opdracht door Graydon Incasso te herstellen, tenzij deze niet aan Graydon Incasso toegerekend kan worden;
- de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade, als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

11.4 Graydon Incasso is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen doch niet uitsluitend gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade aan de goede naam en eer van personen, zowel bij de opdrachtgever als bij derden.

Artikel 12 Vrijwaringen

12.1 De opdrachtgever vrijwaart Graydon Incasso voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte en bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte materialen of gegevens.

12.2 Indien de opdrachtgever aan Graydon Incasso informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert hij dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 13 Risico-overgang

13.1 Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op de opdrachtgever over op het moment waarop die zaken

juridisch en/of feitelijk aan de opdrachtgever worden geleverd en daarmee in de macht van de opdrachtgever of van een door hem aan te wijzen derde worden gebracht.

Artikel 14 Overmacht

14.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige contractuele verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

14.2 Naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt verstaan, wordt in deze algemene voorwaarden onder overmacht verstaan: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Graydon Incasso geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor zij niet instaat is haar contractuele verplichtingen na te komen, werkstakingen in de onderneming van Graydon Incasso worden daaronder begrepen.

14.3 Graydon Incasso heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat zij haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst had moeten nakomen.

14.4 Partijen kunnen de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten gedurende de periode dat de overmacht voortduurt. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, is ieder van partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

14.5 Voor zoveel Graydon Incasso ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen en aan het nagekomen, respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is zij gerechtigd het reeds nagekomen, respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als had deze betrekking op een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 15 Geheimhouding

15.1 In aanvulling op artikel 4.1 geldt dat partijen verplicht zijn tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij, in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron, hebben verkregen. Alle informatie geldt als vertrouwelijk, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven.

15.2 Indien Graydon Incasso op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan, door de Wet of de bevoegde rechter, aangewezen derden te verstrekken en zij zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk, dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, is Graydon Incasso jegens de opdrachtgever niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling wegens schending van de verplichting tot geheimhouding en is de opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

15.3 De wederzijdse verplichting tot geheimhouding duurt ook na beëindiging van de overeenkomst voort.

Artikel 16 Intellectuele eigendom en auteursrechten

16.1 Onverminderd het in deze algemene voorwaarden bepaalde, behoudt Graydon Incasso zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

16.2 Alle door Graydon Incasso verstrekte bescheiden, gegevens, materialen en dergelijke in welke uitingsvorm of verschijningsvorm dan ook zijn uitsluitend bestemd om door de opdrachtgever te worden gebruikt en mogen door hem niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Graydon Incasso worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte bescheiden, gegevens, materialen en dergelijke anders voortvloeit.

16.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt Graydon Incasso het recht de, door en bij de uitvoering van haar werkzaamheden, verkregen informatie in haar databases op te nemen en verworven kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke gegevens ter kennis van derden worden gebracht.

16.4 De opdrachtgever garandeert te allen tijde dat het gebruik van door hem verstrekte gegevens, of anderszins, Graydon Incasso niet in strijd zal brengen met wettelijke voorschriften of beschermde rechten van derden. Voorts vrijwaart hij Graydon Incasso volledig voor alle directe en indirecte gevolgen van aanspraken, welke derden geldend zouden kunnen maken uit hoofde van schending van deze garantie.

16.5 Graydon Incasso vrijwaart de opdrachtgever tegen aanspraken wegens beweerdelijk door haar gepleegde inbreuk op eigendomsrechten van derden, mits dergelijke aanspraken van derden haar direct schriftelijk gemeld worden en de opdrachtgever alle noodzakelijke medewerking verleent in het kader van door Graydon Incasso te ondernemen (tegen)actie(s).

Artikel 17 Privacy en gegevensbescherming: Graydon Incasso als verwerker

17.1 Bij het aanbieden van de incassodiensten verwerkt Graydon Incasso van tijd tot tijd als verwerker persoonsgegevens ten behoeve van de opdrachtgever, de verwerkingsverantwoordelijke. Bij deze verwerking zal Graydon Incasso zich houden aan het bepaalde in dit artikel 17.1 en toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

17.2 Graydon Incasso is toegestaan van tijd tot tijd andere (sub)verwerkers in te schakelen voor het verwerken van persoonsgegevens en zal de opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen in de door Graydon Incasso ingeschakelde (sub)verwerkers. De verwerkers kunnen zich zowel binnen de Europese Unie als daarbuiten bevinden. De opdrachtgever kan hier schriftelijk bezwaar tegen maken, welk bezwaar geheel naar eigen inzicht door Graydon Incasso kan worden meegenomen bij het inschakelen van verwerkers. Graydon Incasso is volledig verantwoordelijk voor de (sub)verwerkers en zal de (sub)verwerkers tenminste dezelfde verplichtingen opleggen als die voor hem uit dit artikel 17 voortvloeien.

17.3 Graydon Incasso zal passende technische en organisatorische maatregelen bieden ter bescherming van de door haar ten behoeve van de opdrachtgever verwerkte persoonsgegevens en op schriftelijk verzoek

van de opdrachtgever een overzicht bieden van dergelijke maatregelen. Tevens zal Graydon Incasso werknemers en andere personen die ten behoeve van hen werkzaamheden verrichten, verplichten tot geheimhouding met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen.

17.4 Indien Graydon Incasso op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot het verstrekken, wijzigen, aanvullen, vernietigen of afschermen van in het kader van de incassodiensten verwerkte persoonsgegevens, zullen alle daaraan verbonden kosten aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

17.5 Na afloop van de overeenkomst, zal Graydon Incasso de persoonsgegevens wissen, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk verplicht is.

Artikel 18 Niet-overname van personeel

18.1 Behoudens schriftelijke toestemming van Graydon Incasso zal de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst, alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze medewerkers van Graydon Incasso voor zich laten werken. Dit geldt tevens voor ondernemingen waarop Graydon Incasso ter uitvoering van een overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 19 Kortingen

19.1 Kortingen, van welke aard ook, gelden slechts voor de lopende contractperiode en onder voorwaarde van stipte nakoming van de overeenkomst door de opdrachtgever. Blijft stipte nakoming achterwege, dan vervallen alle (eventueel) verleende kortingen en is de opdrachtgever aan Graydon Incasso de bruto tarieven verschuldigd.

Artikel 20 Geschillen

20.1 Van geschillen, daaronder begrepen geschillen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, is bij uitsluiting de rechter in de vestigingsplaats van Graydon Incasso bevoegd kennis te nemen. Niettemin heeft Graydon Incasso het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 21 Toepasselijk recht

21.1 Op elke overeenkomst tussen Graydon Incasso en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 22 Wijziging en vindplaats van de voorwaarden

22.1 Deze algemene voorwaarden zijn op 14 mei 2018 gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 58897712.

22.2 Wijzigingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn voor de opdrachtgever bindend vanaf één maand na kennisgeving van de wijziging of aanvulling aan de opdrachtgever.

Hoofdstuk 2 Aanvullende voorwaarden: Debiteurenbeheer

1.1 Graydon Incasso is niet verplicht in een (debiteurenbeheer) traject of de daarbij behorende correspondentie, door de opdrachtgever gewenste veranderingen en/of toevoegingen aan te brengen;

1.2 Wanneer Graydon Incasso niettemin een (debiteurenbeheer) traject(en) en/of correspondentie geheel of gedeeltelijk aan de wensen van de opdrachtgever aanpast, komen de daaraan verbonden kosten voor rekening van de opdrachtgever. Over de hoogte van die kosten zal Graydon Incasso de opdrachtgever tevoren informeren.

Hoofdstuk 3 Aanvullende voorwaarden: Incasso

1.1 In het kader van door de opdrachtgever aan Graydon Incasso te verstrekken incasso-opdrachten zal Graydon Incasso zich naar beste vermogen inspannen om te komen tot incassering van de door de opdrachtgever ter incasso aangeboden vordering. In het kader van de door de opdrachtgever te verstrekken incasso-opdrachten gaat Graydon Incasso als volgt te werk:

- Graydon Incasso wendt zich binnen 5 dagen na acceptatie van de incasso-opdracht tot de debiteur van de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders met de opdrachtgever wordt overeengekomen;
- na acceptatie van de incasso-opdracht door Graydon Incasso, onthoudt de opdrachtgever zich zoveel mogelijk van contact met de debiteur betreffende de aan Graydon Incasso ter incasso uitbestede vordering en verwijst zij de debiteur naar Graydon Incasso daar waar het betreft de ter incasso uitbestede vordering;
- de opdrachtgever zal niet eerder dan na overleg met Graydon Incasso komen tot afspraken met de debiteur betreffende de aan Graydon Incasso ter incasso aangeboden vordering;
- desgevraagd ontvangt de opdrachtgever van Graydon Incasso alle inlichtingen over de voortgang respectievelijk door Graydon Incasso verrichte werkzaamheden in het kader van de aan Graydon Incasso verstrekte incasso-opdracht.

1.2 Tenzij vooraf uitdrukkelijk anders is overeengekomen, wordt een incasso-opdracht tevens beschouwd als een machtiging tot het treffen van alle maatregelen die Graydon Incasso voor een effectieve incasso nuttig voorkomt, rechtsmaatregelen inbegrepen. Deze machtiging houdt onder meer in het aan Graydon Incasso verstrekken van de bevoegdheid tot:

- het zowel schriftelijk als telefonisch benaderen van de debiteur;
- het aan de debiteur in rekening brengen van rente en kosten;
- het ontvangen van gelden;
- het treffen van betalingsregelingen;

-
- het treffen van rechtsmaatregelen, waaronder tevens wordt verstaan de inschakeling van Nederlandse of buitenlandse derden (deurwaarders, advocaten, juristen, informatiebureaus etc.).

1.3 Graydon Incasso zal zich in de uitvoering van opdrachten bedienen van de wettelijk toegestane middelen met inachtneming van de in het handelsverkeer aanvaarde zorgvuldigheidsnormen.

1.4 Graydon Incasso levert een inspanningsverplichting en mitsdien geen verplichting tot het behalen van een resultaat.

1.5 De opdrachtgever verplicht zich op eerste verzoek van Graydon Incasso alle noodzakelijke gegevens en (bewijs) stukken ter hand te stellen van Graydon Incasso, zoals onderliggende contracten, facturen en correspondentie, alsook de NAW-gegevens van debiteur. Hieronder vallen tevens de bij Wet voorgeschreven aanzeggingen incassokosten in geval sprake is van vorderingen op particulieren. De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van alle in het kader van de incasso-opdracht aan Graydon Incasso verstrekte gegevens. Indien de opdrachtgever het in dit lid bepaalde niet in acht neemt, is Graydon Incasso gerechtigd de opdracht te weigeren, op te schorten of te beëindigen.

De door Graydon Incasso gemaakte kosten en/of gederfde winst als gevolg van de nalatigheid van de opdrachtgever, komen voor rekening van de opdrachtgever. Graydon Incasso is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

1.6 Graydon Incasso heeft het recht om opdrachten geheel of gedeeltelijk te retourneren wegens oninbaarheid of wegens het ontbreken van verhaalsmogelijkheden, zulks naar eigen inzicht van Graydon Incasso.

1.7 Graydon Incasso biedt de opdrachtgever de mogelijkheid de voortgang van de incasso opdracht(en) digitaal te raadplegen;

1.8 Graydon Incasso is gerechtigd om in het kader van de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van de diensten van Nederlandse of buitenlandse derden (deurwaarders, advocaten, juristen, informatiebureaus etc.). Kosten van deze derden, zowel in de buitengerechtelijke als in de gerechtelijke fase, zijn voor rekening van de opdrachtgever.

1.9 Graydon Incasso verhoogt de door de opdrachtgever ter incasso gegeven hoofdsom met:

- dossierkosten
- de contractueel overeengekomen vertragingsrente dan wel de wettelijke (handels)rente
- de buitengerechtelijke incassokosten berekend overeenkomstig de bestaande wet- en regelgeving.

1.10 De kosten van een gerechtelijke procedure, waaronder, deurwaarderskosten, griffierechten, honorarium gemachtigde/advocaat etc., alsmede de kosten verbonden aan de executie (tenuitvoerlegging) van een in rechte verkregen titel worden zoveel mogelijk verhaald op de debiteur van de opdrachtgever. Indien de hier bedoelde kosten niet op die debiteur kunnen worden verhaald, worden deze kosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever. Geïncasseerd, in rechte toegewezen, salaris gemachtigde en/of geïncasseerde proceskosten komen toe aan Graydon Incasso.

1.11 Alle opdrachten worden beheerst door de tarieven als opgenomen in de tarievenlijsten, aanbiedingen en offertes van Graydon Incasso. Graydon Incasso behoudt zich het recht voor tarieven te wijzigen, hetgeen tevens van toepassing is op lopende opdrachten.

1.12 Het tarief voor een incassobehandeling is opgebouwd uit de behandelingskosten van het minnelijke traject, het provisiepercentage en/of andere overeengekomen kostenvergoeding conform het tarievenoverzicht, en eventueel de behandelingskosten van het juridische traject. Tussen Graydon Incasso en opdrachtgever kunnen ter zake het tarief voor een incassobehandeling afwijkende, schriftelijk vast te leggen, afspraken worden gemaakt.

1.13 De behandelingskosten zijn uitgedrukt in Euro's en dekken de kosten van de minnelijke behandeling van een incassodossier door Graydon Incasso, alsmede de kosten van door Graydon Incasso zelf verrichte juridisch gekwalificeerde advieswerkzaamheden. De kosten verbonden aan het inwinnen van (verhaals-) informatie worden aan opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen. Overige door Graydon Incasso of derden verrichte juridische werkzaamheden worden niet gedekt door de behandelingskosten en worden afzonderlijk aan de opdrachtgever of afnemer in rekening gebracht overeenkomstig het geldende (uur-)tarief. De beoordeling van de noodzaak tot inschakeling van juridisch gekwalificeerde medewerkers ligt uitsluitend bij Graydon Incasso.

1.14 Provisie is verschuldigd over iedere betaling welke is gedaan nadat Graydon Incasso heeft bevestigd een incasso-opdracht in behandeling te hebben genomen, waarbij de datum van deze bevestiging bepalend is. Bij teruggave van goederen aan de opdrachtgever of het in betaling geven daarvan, is de normale provisie verschuldigd, te berekenen over de ter incasso gegeven hoofdsom.

1.15 Indien de opdrachtgever een in behandeling genomen vordering alsnog zelf regelt of incasseert, de acties van Graydon Incasso belemmert of de opdracht terugneemt, is provisie verschuldigd over het volledige bedrag van de vordering zoals deze ter incasso is ingediend, naast de gemaakte gerechts- en executiekosten en de kosten van door c.q. in opdracht van Graydon Incasso verrichte juridische werkzaamheden. Voorgaande is tevens van toepassing in geval opdrachtgever om welke reden dan ook besluit de opdracht aan Graydon Incasso terug te nemen indien de vordering juridisch haalbaar wordt beoordeeld en/of er door Graydon Incasso voldoende verhaalsmogelijkheden aanwezig worden geacht. Een en ander ter beoordeling van Graydon Incasso.

1.16 Er is sprake van een betaling door de debiteur wanneer de debiteur de vordering geheel of gedeeltelijk aan de opdrachtgever, aan Graydon Incasso of aan een door Graydon Incasso ingeschakelde derde heeft voldaan. Met een betaling wordt gelijkgesteld een tegenprestatie, een compensatie, een kwijtschelding, een creditering en een retourlevering van goederen.

1.17 Rechtstreekse betalingen door de debiteur aan de opdrachtgever dienen terstond door de opdrachtgever aan Graydon Incasso te worden gemeld. Het niet terstond melden van ontvangen betalingen kan er toe leiden dat onnodig (proces)kosten ontstaan, bijvoorbeeld

een gerechtelijke procedure toch nog wordt opgestart of voortgezet. Deze extra kosten worden eveneens aan de opdrachtgever of afnemer doorbelast.

1.18 Indien de opdrachtgever een aan Graydon Incasso ter incasso opgedragen vordering 14 of meer dagen na de datum van opdrachtverstrekking intrekt, omdat is gebleken dat vóór de opdrachtverstrekking reeds gehele of gedeeltelijke betaling plaatsvond, is over het volledige bedrag van de vordering aan Graydon Incasso een vergoeding verschuldigd van 25% van de overeengekomen incassoprovisie.

1.19 Ingeval van opzegging van de overeenkomst wordt de behandeling van nog lopende incassoopdrachten tegen de op dat moment geldende tarieven en voorwaarden voortgezet, één en ander onverminderd het recht van Graydon Incasso om haar werkzaamheden te beëindigen.

1.20 Voor vorderingen, welke overeenkomstig de speciale tariefafpraak Juridisch Traject door Graydon Incasso in handen van een deurwaarder zijn gesteld, worden de dossierkosten van die deurwaarder, het (voorgeschoten) griffierecht en eventuele overige kosten aan de opdrachtgever doorberekend c.q. vooraf in rekening gebracht. De in opdracht van de opdrachtgever of afnemer uit te brengen Legal Scan respectievelijk, het daarin te vervatten advies, ook ten aanzien van de kosten van afkoop van het juridisch traject, is gebaseerd op de door de opdrachtgever ter beschikking gestelde documenten en informatie. Mocht in later stadium blijken dat er aan de hand van aanvullende documentatie c.q. informatie een heroverweging moet worden gemaakt van de juridische positie van de opdrachtgever of afnemer jegens de debiteur, dan behoudt Graydon Incasso zich het recht voor het in 1e instantie voorgestelde en aanvaarde bedrag voor afkoop van het juridisch traject in opwaartse zin bij te stellen overeenkomstig het bij Graydon Incasso daarvoor geldende tarief, respectievelijk niet tot het (verder) uitvoeren van (incasso)maatregelen op grond van het eerder voorgestelde en aanvaarde bedrag over te gaan.

1.21 Graydon Incasso is gerechtigd om in het kader van een (individuele) incassoprocedure een kostenvoorschot jegens de opdrachtgever te bedingen, welk voorschot bij de afwikkeling van de opdracht zal worden verrekend. Graydon Incasso is tevens gerechtigd aan haar in het kader van de incassoopdracht door derden in rekening gebrachte kosten tussentijds aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

1.22 De door Graydon Incasso ten gunste van de opdrachtgever strekkende ontvangen gelden, worden door Graydon Incasso in depot gehouden totdat de algehele betaling van de vordering heeft plaatsgevonden of totdat Graydon Incasso besluit tot het doen van een tussentijdse afdracht, alles onder verrekening van aan Graydon Incasso toekomend honorarium en door Graydon Incasso gemaakte en nog te maken kosten.

1.23 Over door Graydon Incasso ten behoeve van de opdrachtgever ontvangen gelden wordt geen rente vergoed.

1.24 Iedere betaling (aan de opdrachtgever of aan Graydon Incasso) in de zin van artikel 1.22 wordt in de eerste plaats aangewend ter voldoening van de aan Graydon Incasso toekomende provisie en gemaakte kosten. Graydon Incasso behoudt zich het recht voor

allocatie van betaling van een op een bepaalde verbintenis toe te rekenen geldsom in eerste plaats te laten strekken in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de verschenen rente en ten slotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente;

1.25 Als tijdstip van betaling geldt de datum van bijschrijving op bank- of postbankrekening. Zo nodig kan Graydon Incasso van de opdrachtgever overlegging van een dagafschrift van een betaling verlangen.

1.26 Tijdens de behandeling van de vordering ontstane koers- en/of omrekeningsverschillen zijn voor rekening en risico van de opdrachtgever.

1.27 De opdrachtgever ontvangt bij sluiting van het dossier een schriftelijk financiële verantwoording. De opdrachtgever stemt er mee in, dat ingeschakelde derden door hen ten behoeve van de opdrachtgever geïncasseerde gelden uitsluitend aan Graydon Incasso verantwoord en afdragen.

1.28 Graydon Incasso is lid van de branchevereniging Nederlandse Vereniging van Incassoondernemingen (NVI) en werkt conform de door deze branchevereniging afgegeven richtlijnen (het incassokeurmerk).

1.29 De NVI ziet toe op geschillen die tussen Graydon Incasso en derden zijn gerezen en betrekking hebben op de werkwijze van Graydon Incasso, met dien verstande dat sprake moet zijn van een overtreding door het lid van de statuten, het huishoudelijk reglement of de Keurmerkcriteria van de NVI, dan wel indien een lid blijkt geeft van het voornemen tot overtreding van de statuten, het huishoudelijk reglement of de Keurmerkcriteria van de NVI.

- het geschillenreglement van de NVI is van toepassing op de geschillenprocedure;
- geschillen worden schriftelijk ingediend bij de secretaris van de NVI. Het geschil bevat de gronden waarop deze berust;
- de secretaris van de NVI draagt zorg voor de doorzending van het geschil aan de aangeklaagde met het verzoek in onderling overleg met de klager tot een oplossing en/of minnelijke regeling te komen;
- indien geen redelijke oplossing wordt bereikt, bericht de meest gereede partij dit schriftelijk aan de secretaris van de NVI, waarna de secretaris klager in de gelegenheid stelt een gemotiveerd klaagschrift toe te zenden ter behandeling van de Raad van Toezicht;
- de Raad van Toezicht behandelt een haar voorgelegd geschil op de wijze die zij dienstig oordeelt met inachtneming van de bepalingen van het geschillenreglement.

Hoofdstuk 4 Aanvullende voorwaarden: Debiteurenkantoor

1.1 Voor iedere nieuwe opdrachtgever dient voor aanvang van de opgedragen werkzaamheden een testoverdracht plaats te vinden.

1.2 De opgedragen werkzaamheden worden door Graydon Incasso naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van een redelijk en bekwaam handelende opdrachtnemer uitgevoerd. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting",

omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

1.3 De overeenkomst van opdracht wordt voor de duur van één jaar aangegaan, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Indien de opdrachtgever de overeenkomst van opdracht niet uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de contractperiode per aangetekend schrijven opzegt, wordt deze stilzwijgend verlengd met de duur van één jaar.

1.4 De opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat gegevens, databestanden c.a. tijdig worden aangeleverd en in overeenstemming zijn met de tussen partijen gemaakte afspraken. Door Graydon Incasso noodzakelijk geachte aanpassingen zullen door haar voor rekening van de opdrachtgever worden aangebracht.



Wij helpen u graag

Voor meer informatie kunt u ons
telefonisch of per e-mail bereiken.

T: 020 – 567 95 99

E: incasso@graydon.nl

Graydon Nederland
Hullenbergweg 250
1101 BV Amsterdam

www.graydon.nl