

1. Definities

1.1 Ultimoo: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Ultimoo Group B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te Woerden en alle aan haar gelieerde ondernemingen, handelend onder de naam Ultimoo, hierna te noemen Ultimoo.

Oprichtgever: iedere Opdrachtgever van Ultimoo zijnde iedere natuurlijke- of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat of wil aangaan met Ultimoo, evenals diens rechtsgeldige vertegenwoordiger of gemachtigde.

Debiteur: de schuldenaar van de Opdrachtgever.

Overeenkomst: overeenkomst tussen Ultimoo en Opdrachtgever voor het leveren van bepaalde diensten en/of producten, zoals het incasseren van vorderingen van schuldenaren van de Opdrachtgever.

Vordering: bedrag dat Debiteur aan de Opdrachtgever dient te voldoen.

Hoofdsom: totaal van de nog openstaande facturen.

N.V.I.: Nederlandse Vereniging van Incasso Ondernemingen.

Bezoek: het fysieke bezoek aan het opgegeven adres van de Debiteur.

Mediation: het persoonlijk contact met de Debiteur ten einde deze tot een minnelijke nakoming van de openstaande vordering te bewegen.

1.2 Deze algemene voorwaarden maken deel uit van en zijn van toepassing op alle aanbiedingen en opdrachtbevestigingen van Ultimoo en daaruit voortvloeiende overeenkomsten met betrekking tot het verlenen van diensten aan haar Opdrachtgever, waaronder diensten op het gebied van kredietinformatie en incassoservices. Acceptatie van aanbiedingen van Ultimoo geschiedt slechts onder aanvaarding van deze algemene voorwaarden, waarbij Opdrachtgever tevens afstand doet van de toepasselijkheid van zijn eigen algemene voorwaarden.

1.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Ultimoo en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

1.4 Indien Ultimoo niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Ultimoo in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

1.5 Van deze algemene voorwaarden afwijkende afspraken en/of door een medewerker van Ultimoo gedane toezeggingen zijn voor Ultimoo niet bindend, tenzij deze toezeggingen door een daartoe bevoegde persoon van Ultimoo schriftelijk zijn bevestigd.

1.6 Ultimoo is te allen tijde bevoegd opdrachten te weigeren, eventueel zonder opgave van redenen.

1.7 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, worden overeenkomsten met Ultimoo aangegaan voor de duur van één jaar. Indien niet uiterlijk twee maanden voor de einddatum schriftelijk wordt opgezegd, vindt automatisch verlenging van de overeenkomst plaats voor (telkens) één jaar.

2. Tarieven

2.1 De tarieven van Ultimoo zijn vermeld in een afzonderlijk tarievenoverzicht, dat geacht wordt deel uit te maken van deze algemene voorwaarden en van de eventueel toepasselijke credit management-overeenkomst.

2.2 Ultimoo behoudt zich het recht voor de tarieven met betrekking tot haar diensten op elk moment te wijzigen. Opdrachtgever heeft dan het recht de lopende overeenkomst naar keuze al dan niet op de herziene basis voort te zetten, tenzij de tariefwijziging wordt veroorzaakt door een van overheidswege bij of krachtens de wet genomen maatregel. Ultimoo zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk van de gewijzigde tarieven in kennis stellen door toezending van een nieuw tarievenoverzicht. Opdrachtgever dient zijn eventuele keuze om de overeenkomst niet op herziene basis voort te zetten binnen twee maanden na toezending van het nieuwe tarievenoverzicht schriftelijk aan Ultimoo kenbaar te maken.

3. Betaling

3.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient betaling binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden.

3.2 Indien betaling niet binnen de overeengekomen termijn door Ultimoo is ontvangen, is Opdrachtgever van rechtswege in gebreke en is Opdrachtgever Ultimoo een rente verschuldigd van 1% per maand,

berekend over het verschuldigde bedrag met ingang van de verval-dag, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig zal zijn, onverminderd het recht van Ultimoo het verschuldigde bedrag met rente en kosten van buitengerechtelijke of gerechtelijke invordering terstond op te vorderen. De kosten van buitengerechtelijke invordering worden tussen partijen vastgesteld op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 125,-, welke kosten in geval van gerechtelijke invordering boven de proceskosten verschuldigd zullen zijn. Indien Ultimoo kan aantonen hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

4. Informatie

4.1 Alle inlichtingen c.q. gegevens die op grond van een met Ultimoo gesloten overeenkomst worden verstrekt dienen strikt vertrouwelijk te worden behandeld en mogen nimmer, ook niet na afloop van de overeenkomst, worden vermenigvuldigd, noch op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk bekend of toegankelijk worden gemaakt voor derden - de onderneming waarop de gegevens betrekking hebben daaronder begrepen - noch als bewijsmiddel dienen bij enig onderzoek, behoudens bij wet genoemde uitzonderingen. Opdrachtgever is gehouden inlichtingen uitsluitend voor eigen gebruik en de overeengekomen doelen aan te vragen. Indien door Opdrachtgever dan wel door zijn medewerkers of aan hem gelieerde personen om welke reden dan ook niet aan het in dit artikel bepaalde wordt voldaan, is Opdrachtgever verplicht alle door Ultimoo dientengevolge geleden schade te vergoeden en haar te vrijwaren voor aanspraken op schadevergoeding die dientengevolge door derden bij haar worden ingediend.

4.2 Opdrachtgever mag noch de naam van Ultimoo noch de door haar vertrouwelijk verstrekte gegevens als bron van inlichtingen bekend maken, tenzij Ultimoo hiertoe vooraf schriftelijke toestemming heeft verleend, waarbij Ultimoo zich het volledige recht voorbehoudt de juistheid te verifiëren van elke aanhaling of vermelding ontleend aan door haar verstrekte inlichtingen c.q. gegevens.

4.3 Vanwege het grote aantal informatiebronnen c.q. derden waarop Ultimoo zich dient te verlaten zonder daarvoor controle te hebben, erkent Opdrachtgever dat Ultimoo niet kan garanderen of instaan voor de juistheid, volledigheid en recentheid van verstrekte inlichtingen, gegevens of adviezen. Opdrachtgever aanvaardt als gegeven dat elke zakelijke beslissing in mindere of meerdere mate het aanvaarden van risico met zich meebrengt en dat Ultimoo bij het verstrekken van adviezen en gegevens tegen dit risico van Opdrachtgever geen verzekering biedt en kan bieden, op welke wijze dan ook.

4.4 Over de resultaten van de werkzaamheden zoals overeengekomen en uitgevoerd door Ultimoo wordt Opdrachtgever periodiek geïnformeerd middels diverse rapportagemogelijkheden, bijvoorbeeld online inzage en stand van zaken verstrekking.

4.5 Ultimoo zal voor de uitvoering van de met Opdrachtgever overeengekomen opdracht en diensten alle daarvoor benodigde persoonsgegevens (o.a. naw-gegevens, betalingsgegevens en contactgegevens) verwerken van betrokkenen (onder meer de door Opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens van de Opdrachtgever en de Debiteur) waarvoor Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Ultimoo houdt zich bij de verwerking van persoonsgegevens aan de toepasselijke wet- en regelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Ultimoo verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend in de uitvoering van de opdracht en de daarmee samenhangende doelen en middelen en de wettelijke vereisten. De persoonsgegevens worden door Ultimoo niet langer verwerkt dan voor de uitvoering van haar diensten of een wettelijke plicht nodig is. Ultimoo heeft passende organisatorische en technische maatregelen getroffen ter beveiliging van de verwerking van persoonsgegevens.

5. Incasso

5.1 Ultimoo is bij het uitvoeren van incasso-opdrachten binnen Nederland gebonden aan de voor haar geldende beroeps- en gedragsregels, waaronder de gedragsregels en Richtlijnen van de N.V.I. alsmede de AFM. In dat kader verwijst Ultimoo met name naar de Richtlijn Stichting Derdengelden Incasso, te raadplegen op de N.V.I.-website. De Opdrachtgever verklaart door acceptatie van deze algemene voorwaarden de uit voornoemde regels voortvloeiende verplichtingen volledig te zullen respecteren en zich daaraan te conformeren.

5.2 Indien Opdrachtgever Ultimoo opdraagt een vordering te incasseren, machtigt Opdrachtgever Ultimoo in haar naam alle benodigde incasso- en gerechtelijke handelingen te (doen) verrichten die naar het oordeel van Ultimoo noodzakelijk zijn. Genoemde machtiging houdt onder meer in:

- het zowel schriftelijk als telefonisch benaderen van Debiteur;
- het aan Debiteur in rekening brengen van rente en kosten;

- het verstrekken van informatie aan Debituur in relatie tot de vordering en Opdrachtgever;
- het aan Debituur in rekening brengen van bezoekkosten indien overeengekomen met Opdrachtgever;
- het ontvangen van gelden;
- het zo nodig treffen van een redelijke betalingsregeling;
- het door Debituur laten tekenen van een schuldsverklaring;
- het door Debituur o.a. laten tekenen van documenten ter verklaring van beweringen, afstand doen van rechten, cederen van vorderingsrechten en bankopdrachten;
- het verzamelen van informatie met betrekking tot de omstandigheden van de betreffende Debituur;
- het (doen) starten van een procedure voor een rechterlijke instantie, ook indien nog slechts incassokosten verschuldigd zijn (zie hierna art. 5.9);
- het aanvragen van een faillissement, na verkrijging van uitdrukkelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

5.3 Opdrachtgever dient, na het verstrekken van de opdracht, geen contacten met de Debituur te hebben en deze in alle gevallen naar Ultimoo te verwijzen. Er zal door Opdrachtgever hoe dan ook niet eerder dan na ruggespraak met Ultimoo afspraken met Debituur worden gemaakt aangaande de ter incasso aangeboden vordering. Indien Opdrachtgever deze voorwaarde niet in acht neemt, is er sprake van wanprestatie van de zijde van Opdrachtgever in de zin van art. 6:74 e.v. BW.

5.4 Ultimoo zal, voor zover wettelijk en/of contractueel toegestaan, de door de Opdrachtgever aangeleverde vordering verhogen met de verschuldigde wettelijke en/of contractuele rente en een vergoeding voor de wettelijke en/of contractuele buitengerechtelijke incassokosten en/of een redelijke vergoeding voor Mediation. De rente wordt aan de Debituur doorberekend tot het moment van volledige voldoening.

5.5 Opdrachtgever dient per omgaande betalingen, creditnota's of overige relevante informatie, benodigd om een opdracht naar behoren uit te kunnen voeren, aan Ultimoo te melden. Ultimoo is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet, niet juist of niet tijdig verstrekken van voornoemde informatie.

5.6 Indien het schriftelijk en telefonisch benaderen van Debituur niet tot betaling leidt, zal Ultimoo, met inachtneming van het hierna onder 5.7 en 5.9 gestelde en indien Ultimoo zulks verantwoord acht, Opdrachtgever voorstellen tot gerechtelijke invordering over te gaan, hetgeen behoudens omgaand tegenbericht van Opdrachtgever vervolgens zal worden geëffectueerd. Een gerechtelijke procedure wordt door Ultimoo voor en namens de Opdrachtgever gevoerd, alsook voor diens rekening en risico. Opdrachtgever is en blijft immers de procespartij. Ultimoo is alsdan gerechtigd desgewenst een kostenvoorschot te verlangen voor de met de gerechtelijke invordering samenhangende kosten. Indien het verlangde kostenvoorschot niet tijdig door Ultimoo is ontvangen, behoudt Ultimoo zich het recht voor de behandeling van de vordering op te schorten. Alle gevolgen die daaruit kunnen voortvloeien, waaronder ook het verstrijken van verjaringstermijnen, komen volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever.

5.7 Ultimoo is gemachtigd door Opdrachtgever de gerechtelijke invordering in handen te geven van een door haar aan te wijzen advocaat. Gebruikmaking van diensten van andere dan door Ultimoo aangewezen advocaten is mogelijk. Indien de vordering uiteindelijk toch geïncasseerd wordt, blijft Ultimoo commissiegerechtigd over het geïncasseerde bedrag.

5.8 Ultimoo acht het niet vanzelfsprekend over te gaan tot gerechtelijke incasso van vorderingen tot € 500,-, gelet op de relatief hoge kosten die daaraan zijn verbonden, maar de uiteindelijke beslissing om eventueel over te gaan tot gerechtelijke incasso van de hoofdvordering ligt bij de Opdrachtgever.

5.9 De uitzondering hierop is een gerechtelijke procedure voor de op grond van de WIK of de algemene voorwaarden van Opdrachtgever verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten. Opdrachtgever heeft door middel van de incasso-opdracht Ultimoo gemachtigd om te allen tijde, zonder voorafgaande toestemming, voor en namens Opdrachtgever te procederen tot verkrijging van deze kosten. Een gerechtelijke procedure als bedoeld in dit artikel, geschiedt in tegenstelling tot art. 5.6, voor rekening en risico van Ultimoo.

5.10 De (incasso)diensten van Ultimoo mogen slechts worden aangewend met betrekking tot bestaande vorderingen welke voortkomen uit wettelijk geoorloofde transacties.

5.11 Vanaf het moment van opdrachtbevestiging door Ultimoo aan Opdrachtgever berekent Ultimoo provisie over het geïncasseerde bedrag, onverschillig of betaling door c.q. namens de Debituur rechtstreeks aan Opdrachtgever, aan een derde ten bate van Opdrachtgever of aan Ultimoo geschiedt, en ongeacht de werkzaamheden die Ultimoo heeft verricht.

5.12 Indien de incasso van een vordering leidt tot teruggave van goederen, wordt provisie berekend over 50% van de factuurwaarde van deze goederen. Dezelfde regeling is van toepassing indien (een deel van) de vordering wordt gecrediteerd om redenen anders dan ter oplossing van een klacht m.b.t. de geleverde goederen c.q. diensten.

5.13 Indien Opdrachtgever een incasso-opdracht intrekt, buiten Ultimoo om een betalingsregeling overeenkomt, met Debituur een schikking treft, dan wel een verdere incassobehandeling in de weg staat, is Ultimoo gerechtigd over de haar ter incasso gestelde vordering provisie in rekening te brengen. Deze provisie wordt berekend over de ter incasso gegeven hoofdsom, overeenkomstig de staffel als vermeld onder 2 van het toepasselijke tarievenoverzicht. Een en ander geldt niet indien de Opdrachtgever tot boekhoudkundige afschrijving van de vordering overgaat en hiertoe bewijs kan overleggen.

5.14 Betalingen door Debituur aan Ultimoo worden geacht bevrijdende betalingen te zijn, ook in geval van surseance of faillissement van Ultimoo.

5.15 Ultimoo is gerechtigd iedere betaling van Debituur allereerst in mindering te brengen op de incassokosten, vervolgens op de rente en als laatste op de hoofdsom. Indien Debituur de incassokosten niet (geheel) voldoet, is er over het geïncasseerde deel van de vordering provisie verschuldigd conform de tarieventabel van Ultimoo. Reeds geïncasseerde incassokosten zullen in mindering worden gebracht op de afrekening. Indien Debituur zowel de hoofdsom als de rente en de incassokosten voldoet, is de Opdrachtgever geen provisie verschuldigd. Mocht op grond van een gerechtelijke uitspraak een hoger bedrag aan incassokosten van de Debituur worden geïncasseerd dan de provisie die volgens de provisie tabel aan de Opdrachtgever wordt berekend dan is Ultimoo gerechtigd tot het bedrag dat na gerechtelijke uitspraak aan incassokosten wordt geïncasseerd.

5.16 Bij de berekening van de verschuldigde incassoprovisie zal als tijdstip van betaling gelden de valutatdatum van het dagafschrift van de bankrekening waarop het betreffende bedrag is bijgeschreven, de datum van verzilvering van een cheque, dan wel de datum van een contante- of pinbetaling of de meldingsdatum van een contante- of pinbetaling in geval dat die melding op een latere datum geschiedt dan op de datum van de contante- of pinbetaling. Ultimoo behoudt zich het recht voor om van Opdrachtgever een bewijs van betaling te verlangen.

5.17 Indien na aanvang van de incassoprocedure blijkt dat de hoofdsom reeds meer dan een maand voor de aanvang van de incassoprocedure rechtstreeks aan de Opdrachtgever werd betaald, is Ultimoo gerechtigd 50% van het normale provisie tarief in rekening te brengen. Hetzelfde geldt voor gedeeltelijke betalingen.

5.18 Ultimoo aanvaardt met betrekking tot vorderingen op buiten Nederland gevestigde debiteuren en vorderingen welke in buitenlandse valuta luiden geen aansprakelijkheid voor koers- en/of omrekeningsverschillen en/of transferproblemen.

5.19 Afdracht van de door Ultimoo ontvangen gelden aan de Opdrachtgever geschiedt uiterlijk in de maand volgend op die waarin de betaling door Ultimoo is ontvangen.

6. Mediation

Ten aanzien van de uitvoering van mediationopdrachten door Ultimoo, gelden aanvullend de navolgende specifieke voorwaarden.

6.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zal na opdracht tot Mediation door Opdrachtgever, binnen 2 weken na opdracht voorzien worden in een Bezoek. Uitgesloten van deze termijn zijn opdrachten op de Waddeneilanden en in het buitenland zoals weergegeven in art. 6.4. Hiervoor zal een redelijke bezoektijd worden bepaald afhankelijk van de afstand en de soort opdracht.

6.2 Opdrachtgever verwijst in beginsel naar Ultimoo op het moment van een contact vanuit Debituur. Opdrachtgever zal eventuele afspraken die tussen Opdrachtgever en Debituur worden gemaakt nadat Opdrachtgever de vordering ter behandeling aan Ultimoo heeft overgedragen, onverwijld aan Ultimoo kenbaar maken. Partijen erkennen dat de resultaten na verstrekken van de opdracht voor Mediation zijn toe te schrijven aan de interventie door Ultimoo. Daarnaast zal Opdrachtgever de verantwoordelijkheid dragen om, bij afspraken met Debituur na opdracht voor Mediation, op afdoende wijze de met de mediation gemoeide kosten bij de Debituur in rekening te brengen.

6.3 Ultimoo verwerkt de opdracht voor facturatie aan Opdrachtgever vanaf het moment van opdracht voor Mediation. Indien Ultimoo de opdracht heeft opgevoerd, maar er nog geen Bezoek heeft plaatsgevonden, kan Opdrachtgever de opdracht terugtrekken tegen een vergoeding van 50% van de mediationkosten. Is het Bezoek reeds uitgevoerd, dan kan Opdrachtgever de opdracht alsnog intrekken,

maar zal 100% van de mediationvergoeding in rekening worden gebracht.

6.4 Ultimoo kan op verzoek van Opdrachtgever opdrachten buiten de landsgrenzen van Nederland uitvoeren met een beperking tot 100 km over de grens en beperkt tot Duitsland, België en Luxemburg. Voor deze opdrachten wordt de vaste mediationvergoeding berekend, verhoogd met een, separaat overeen te komen vergoeding, per kilometer over de landsgrens, te berekenen in heen- en terugreis ten aanzien van de landsgrens en verhoogd met eventuele kosten, die bij overschrijding van de Nederlandse landsgrenzen in rekening worden gebracht.

7. Aansprakelijkheid

7.1 Ultimoo levert te allen tijde een inspanningsverplichting en kan nimmer gehouden worden aan en aansprakelijk zijn voor een bepaald incassoresultaat.

7.2 De buitengerechtigde- en gerechtelijke incasso door Ultimoo geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever.

7.3 Ultimoo is niet aansprakelijk voor enig verlies of schade, geheel of gedeeltelijk veroorzaakt door verzuim, nalatigheid of onachtzaamheid van haar medewerkers en derden zoals advocaten, deurwaarders of buitenlandse incassopartners, of voortvloeiend uit toevallige omstandigheden buiten haar controle bij het inwinnen, ontvangen, samenvatten, interpreteren, rapporteren, communiceren of leveren van adviezen en/of gegevens, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, gegevens vervat in publicaties en de beantwoording van verzoeken van Opdrachtgever om inlichtingen en/of advies in het kader van welke dienst dan ook. Ultimoo is in geen geval aansprakelijk voor gevolgschade, zelfs niet indien de mogelijkheid van dergelijke schade vooraf aan haar ter kennis is gebracht.

7.4 De verkrijging en aflevering van teruggekregen of verkregen goederen geschiedt onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Ultimoo kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld hiervoor ten aanzien van onder andere, maar niet beperkt tot, de ontvangst, de staat van de goederen en het transport.

7.5 Conform de N.V.I.-Richtlijn Stichting Derdengelden Incasso geldt de hiervoor onder 7.3 uitgesloten aansprakelijkheid van Ultimoo niet ten aanzien van door de deurwaarders nog aan Ultimoo af te dragen derdengelden.

7.6 Vorenstaande uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet indien en voor zover de door Ultimoo gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval dekking biedt.

8. Reclame

8.1 Reclames met betrekking tot de incassowerkzaamheden van Ultimoo dienen binnen 14 dagen na het verstrijken van de omstreden gebeurtenis schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Na het verstrijken van voornoemde termijn is het uitoefenen van het recht van reclame niet meer mogelijk en wordt Opdrachtgever geacht de geleverde diensten te hebben geaccepteerd.

9. Toepasselijk recht, geschillen

9.1 Alle met Ultimoo aangegane overeenkomsten worden beheerst door Nederlands Recht, waarop deze algemene voorwaarden als aanvulling, en voor zover bepalingen van dwingend karakter zich daar niet tegen verzetten, als afwijking gelden.

9.2 Ultimoo beschikt over een klachtenregistratiesysteem waarin de klachten van consumenten, Opdrachtgevers en derden worden opgenomen en afgehandeld. De indiener van de klacht heeft voorts de mogelijkheid een beroep te doen op de geschillenregeling van de N.V.I., althans voor zover de klacht onder de reikwijdte van die regeling valt. Een exemplaar van de geschillenregeling is op aanvraag verkrijgbaar. Eventuele geschillen tussen Opdrachtgever en Ultimoo worden berecht door de bevoegde rechter te Utrecht, eventuele voorzieningen die in kort geding kunnen worden gegeven daaronder begrepen, behoudens uitzonderingen krachtens dwingend recht. Niettemin heeft Ultimoo het recht een geschil voor te leggen aan de volgens de wet relatief bevoegde rechter.

10. Wijziging van de voorwaarden

10.1 Ultimoo is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip. Ultimoo zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan Opdrachtgever toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreden is medegedeeld, treden de wijzigingen jegens de Opdrachtgever in werking zodra hem de wijzigingen zijn medegedeeld.