



ALGEMENE

VOORWAARDEN

Ultimoo Incasso B.V.

▪ INHOUDSOPGAVE

01 **Algemeen deel**
Bekijk hier de algemene voorwaarden van Ultimoo Incasso B.V.

02 **Debiteurenbeheer**
Bekijk hier de aanvullende voorwaarden voor debiteurenbeheer/ outsourcing.

03 **Incasso**
Bekijk hier de aanvullende voorwaarden voor incassodiensten.

04 **incasso.nl**
Bekijk hier de aanvullende voorwaarden voor incasso.nl.

05 **Field collections en mediation**
Bekijk hier de aanvullende voorwaarden voor field collections en mediation.

06 **Unisolve**
Bekijk hier de aanvullende voorwaarden voor Unisolve.

01

ALGEMEEN DEEL

■ ARTIKEL 1: DEFINITIES

1.1

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

Afnemer: de (rechts)persoon ten behoeve van wie de Opdrachtgever heeft bedongen dat die (rechts)persoon van de producten en/of diensten van Ultimoo gebruik mag maken.

Bezoek: het fysieke bezoek aan de Debiteur.
Debiteur: de schuldenaar van de Opdrachtgever of Afnemer.

Hoofdsom: het totale bedrag exclusief door Ultimoo of door Ultimoo ingeschakelde derden opgelegde rente en kosten dat de Debiteur op enig moment verschuldigd is aan Opdrachtgever en/of Afnemer. Indien over de diensten van Opdrachtgever of Afnemer BTW (omzetbelasting) in rekening wordt gebracht, is de hoofdsom inclusief BTW.

Mediation: werkzaamheden die bestaan uit of zijn gericht op het brengen van een fysiek bezoek aan de Debiteur, door Ultimoo ook wel aangeduid als 'field visits' en/of 'field collections'.

NVI: Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-Ondernemingen, een vereniging, statutair gevestigd te Amersfoort en kantoorhoudende te (3447 GW) Woerden, aan het adres Pelmolenaan 10, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 40346039.

Opdrachtgever: de wederpartij(en) van Ultimoo onder een Overeenkomst. Overeenkomst: een overeenkomst tussen Ultimoo en Opdrachtgever met betrekking tot door Ultimoo te verrichten (incasso)werkzaamheden.

Partij(en): Ultimoo en Opdrachtgever, individueel of gezamenlijk.

Stichting opdrachtgeversgelden:

Stichting opdrachtgeversgelden Ultimoo Incasso, een stichting, statutair gevestigd te Woerden en kantoorhoudende te (3447 GK) Woerden, aan het adres Pompmolenlaan 10-E, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 41266166.

welke de stichting(en) de door Ultimoo bij of ten laste van de Debiteur geïncasseerde gelden ten behoeve van de Opdrachtgever beheert/beheren.

Tarieven: de vergoedingen voor Ultimoo voor de door haar ten behoeve van Opdrachtgever en/of Afnemer te verrichten (incasso)werkzaamheden.

Ultimoo:

(i)
Primoo Ultimoo B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudende te (3447 GK) Woerden, aan het adres Pompmolenlaan 10-E, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 92134742, mede handelend onder de naam Ultimoo Group;

(ii)
Ultimoo Incasso B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Woerden en kantoorhoudende te (3447 GK) Woerden, aan het adres Pompmolenlaan 10-E, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 30187896, mede handelend onder de volgende gedeponeerde handelsnamen:
- Unisolve;
- Ultimoo Field Collections ;
- Ultimoo Outsourcing en/of
- incasso.nl

de aan hen gelieerde (rechts)personen die gebruik maken van deze algemene voorwaarden.

Vordering: alle vorderingen van Opdrachtgever en/of Afnemer op een Debiteur tot voldoening van een geldsom (inclusief maar niet beperkt tot vorderingen met betrekking tot (terug)betaling van de Hoofdsom, betaling van rente en andere bedragen en vorderingen uit hoofde van regres of subrogatie).

■ ARTIKEL 2: ALGEMEEN

2.1

Deze algemene voorwaarden maken deel uit van en zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, opdrachtbevestiging en Overeenkomst. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing indien de diensten door meerdere entiteiten van Ultimoo gezamenlijk worden uitgevoerd.

2.3

Waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken van Opdrachtgever, dient tevens te worden begrepen de Afnemer(s), tenzij in de betreffende bepaling nadrukkelijk anders is bedoeld.

2.4

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden en/of door een medewerker van Ultimoo gedane toezeggingen zijn slechts van toepassing indien deze schriftelijk zijn bevestigd door Ultimoo.

2.5

Indien één of meerdere van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. Ultimoo 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(en) in acht worden genomen.

2.6

Indien Ultimoo niet steeds strikte naleving van deze algemene 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 van de verplichtingen van Opdrachtgever te verlangen.

■ ARTIKEL 3: AANBIEDINGEN EN OFFERTES

3.1

De door Ultimoo gemaakte offertes of aanbiedingen hebben een geldigheidsduur van dertig (30) dagen, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Ultimoo is slechts aan de offertes of aanbieding gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever schriftelijk binnen dertig (30) dagen wordt bevestigd of Ultimoo een aanvang heeft gemaakt met de betreffende werkzaamheden, tenzij in de offerte of aanbieding anders is aangegeven.

3.2

Een opdracht van de Opdrachtgever aan Ultimoo, waaraan geen aanbieding of offerte van Ultimoo is voorafgegaan, bindt Ultimoo niet eerder dan na haar schriftelijke bevestiging.

3.3

De Tarieven in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief omzetbelasting (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 een offerte of aanbieding van Ultimoo betrekking heeft op meerdere soorten werkzaamheden, kan Opdrachtnemer niet enkel een gedeelte van de offerte accepteren.

3.5

Aan aanbiedingen of offertes als bedoeld in artikel 3.1 van deze algemene voorwaarden kunnen zonder dat binnen de geldigheidsduur van dertig (30) dagen aanvaarding door de Opdrachtgever heeft plaatsgevonden, door de Opdrachtgever geen rechten worden ontleend.

3.6

Ultimoo is te allen tijde gerechtigd een opdracht of een verzoek tot het uitbrengen van een offerte zonder opgave van redenen te weigeren.

3.7

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 Ultimoo de bruto tarieven verschuldigd.

■ ARTIKEL 4: UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

4.1

Ultimoo zal de Overeenkomst uitvoeren naar beste

inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen die aan een redelijk en bekwaam handelende opdrachtnemer kunnen worden gesteld.

4.2

Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Ultimoo het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, waarvan de kosten ten laste van Opdrachtgever komen.

4.3

Indien Ultimoo van een Afnemer een opdracht ontvangt tot het verrichten van diensten, wordt de opdracht overeenkomstig de voorwaarden en condities van de Overeenkomst uitgevoerd. De Opdrachtgever is gehouden alle uit de door Afnemer gegeven opdracht voortvloeiende verplichtingen jegens Ultimoo te voldoen, als ware de opdracht door de Opdrachtgever verstrekt. Opdrachtgever staat er jegens Ultimoo voor in dat Ultimoo mag afgaan op de instructies van Afnemer.

4.4

Ultimoo is gerechtigd van de Opdrachtgever vooruitbetaling te verlangen van de te maken kosten verbonden aan een aan Ultimoo of via Ultimoo aan derden verstrekte opdracht of af te nemen dienst. Ook voor kosten verbonden aan een gerechtelijke procedure, waaronder griffierechten, kan door Ultimoo vooruitbetaling worden verlangd. Ultimoo zal eerst gehouden zijn (verder) te presteren, na de vooruitbetaling door Ultimoo is ontvangen.

4.5

De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens van welke Ultimoo aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, op eerste verzoek van Ultimoo aan haar worden verstrekt. Daarnaast is Opdrachtgever verplicht om op eerste verzoek van de Debiteur, Ultimoo in staat te stellen om uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na het verzoek de Debiteur de benodigde verificatoire bescheiden te verstrekken ter onderbouwing van de Vordering. Indien de Opdrachtgever geen gehoor geeft aan het verzoek van Ultimoo, komt Ultimoo het recht toe (verdere) uitvoering van de opdracht op te schorten dan wel de Overeenkomst zonder nadere aankondiging met onmiddellijke ingang door opzegging te beëindigen. De als gevolg van deze opschorting respectievelijk beëindiging van de Overeenkomst door Ultimoo te maken kosten en/of te derven winst, dienen door de Opdrachtgever te worden vergoed en ontslaat Opdrachtgever overigens niet uit haar betalingsverplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

4.6

Opdrachtgever staat er jegens Ultimoo voor in dat de Vorderingen rechtsgeldig tot stand zijn gekomen en dat de ter zake van de Vordering verstrekte gegevens juist en volledig zijn. Ultimoo is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat Ultimoo is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

4.7

Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Ultimoo de uitvoering van onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten, totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase

schriftelijk heeft goedgekeurd en/of de vergoeding van Ultimoo die betrekking heeft op de daaraan voorafgaande fase integraal heeft voldaan.

4.8

Indien de diensten worden verricht op locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, is Opdrachtgever jegens Ultimoo en haar medewerkers verantwoordelijk voor de nakoming van de uit artikel 7:658 BW, de Arbeidsomstandighedenwet en uit overige regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van veiligheid op de werkplek en goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.

4.9

Opdrachtgever staat er voor in dat met het uitvoeren van de Overeenkomst door Ultimoo geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden en vrijwaart Ultimoo onherroepelijk en onvoorwaardelijk voor aanspraken van derden ter zake.

4.10

Opdrachtgever garandeert dat zij alle betalingen van haar Debiteur aan Ultimoo en/of aan de Stichting opdrachtgeversgelden en/of aan door Ultimoo ingeschakelde derden te allen tijde zal beschouwen als bevrijdende betalingen, ook indien Ultimoo in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend.

4.11

Indien Ultimoo 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 brengt Ultimoo niet in verzuim. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Ultimoo schriftelijk in gebreke te stellen. Voor het overige betreffen de verplichtingen van Ultimoo inspanningsverplichtingen en uitdrukkelijk geen resultaatsverplichtingen.

4.12

Opdrachtgever erkent dat Ultimoo bij het uitvoeren van haar (incasso)werkzaamheden gehouden is aan de richtlijnen van de NVI, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de regels als neergelegd in het NVI Incasso Keurmerk 2019 en de NVI Gedragscode 2019 en/of aanverwante richtlijnen. In het bijzonder erkent Opdrachtgever dat Ultimoo Debiteuren met aantoonbare problematische schulden dient te begeleiden conform de richtlijnen van de NVVK en ten behoeve van Opdrachtgever verplicht is medewerking te verlenen aan het treffen van een betalingsregeling die past binnen de VTLB-normering en het NVI Incasso Keurmerk 2019. Het bepaalde in dit artikel 4.12 is enkel niet van toepassing voor zover het gaat om debiteurenbeheer uit naam van en door middel van uitingen van Opdrachtgever en incasso(werkzaam)heden die buiten Nederland plaatsvinden.

4.13

Opdrachtgever verleent aan Ultimoo en de Stichting opdrachtgeversgelden onherroepelijke en onvoorwaardelijke volmacht om namens Opdrachtgever of Afnemer:

- het, al dan niet schriftelijk, telefonisch of anderszins, benaderen van de Debiteur;

- het aan de Debiteur in rekening brengen van rente en kosten (indien overeengekomen met de Opdrachtgever);
- het verstrekken van informatie aan debiteur in relatie tot de Vordering en Opdrachtgever;
- het ontvangen van gelden;
- het treffen van betalingsregelingen;
- het door de Debiteur laten tekenen van een schuldverklaring;
- het door de Debiteur 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 Debiteur;
- het (doen) treffen van rechtsmaatregelen, waaronder tevens wordt verstaan de inschakeling van Nederlandse of buitenlandse derden (deurwaarders, advocaten, juristen, informatiebureaus, agenten, etc.), ook indie (nog slechts incassokosten verschuldigd zijn.

4.14

Indien en voor zover Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst recht heeft op juridisch advies van Ultimoo, dan geldt dat de door Ultimoo te geven adviezen geen 'legal opinions' betreffen. Voorts is Ultimoo niet verplicht om rekening te houden met toekomstige gebeurtenissen of (beleids)wijzigingen die zich ten tijde van het uitbrengen van de adviezen nog niet hebben verwezenlijkt. Voorts erkent Opdrachtgever dat de adviezen worden gegeven op basis van de door Opdrachtgever verstrekte informatie.

4.15

Indien en voor zover Ultimoo namens Opdrachtgever bij de Debiteur aanspraak maakt op vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten, worden deze buitengerechtelijke incassokosten conform artikel 6:96 lid 2 sub c BW en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten berekend.

4.16

Opdrachtgever staat ervoor in dat haar medewerkers en/of de door haar ingeschakelde derden die ter uitvoering van de Overeenkomst inlichtingen verstrekken en/of instructies geven aan Ultimoo daartoe bevoegd zijn en Ultimoo op die inlichtingen en/of instructies mag afgaan. Mondelinge toezeggingen van medewerkers van Ultimoo binden Ultimoo niet dan nadat en voor zover zij door haar schriftelijk aan Opdrachtgever zijn bevestigd.

4.17

Het bepaalde in de artikelen 7:403, 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 Burgerlijk Wetboek is niet van toepassing op de Overeenkomst.

■ ARTIKEL 5: WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST, AANVULLENDE WERKZAAMHEDEN

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 hierdoor worden beïnvloed. Ultimoo 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 Ultimoo de Opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.

5.4

Indien een vaste prijs is overeengekomen, zal Ultimoo schriftelijk aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van de vaste prijs tot gevolg heeft.

5.5

Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever meer of andere (incasso)werkzaamheden zijn verricht dan waartoe opdracht is verstrekt (meerwerk), wordt aan de administratie van Ultimoo het vermoeden ontleend dat dit meerwerk krachtens aanvullende opdracht van Opdrachtgever is verricht.

■ ARTIKEL 6: DUUR VAN DE OVEREENKOMST, VERLENGING EN OPZEGGING, INDEXATIE TARIEVEN

6.1

Overeenkomsten tussen Ultimoo en de Opdrachtgever worden steeds aangegaan voor de duur van tenminste één (1) jaar, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen. Een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan, is in afwijking van artikel 7:408 BW niet door Opdrachtgever tussentijds opzegbaar.

6.2

Overeenkomsten die voor bepaalde tijd zijn aangegaan worden aan het einde van een termijn van rechtswege verlengd met eenzelfde duur, tenzij Ultimoo of Opdrachtgever tegen het einde van de uitdrukkelijk dan wel stilzwijgende overeengekomen contractstermijn schriftelijk hebben opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden. Opzegging door Opdrachtgever dient door middel van een aangetekende brief plaats te vinden.

6.3

Overeenkomsten die voor onbepaalde tijd zijn aangegaan of (van rechtswege) worden geacht te zijn voortgezet voor onbepaalde tijd, zijn door Opdrachtgever opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van twaalf (12) maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Deze opzegtermijn wordt geacht redelijk te zijn en dient mede om Ultimoo in staat te stellen de door haar verrichte werkzaamheden af te ronden en de door haar ter uitvoering van de Overeenkomst ingezette werknemers op andere projecten in te zetten.

6.4

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

6.5

Ultimoo is gerechtigd om de Tarieven, waaronder ook fixed fees begrepen, telkens met ingang van 1 januari van een opvolgend kalenderjaar te indexeren op basis van de consumentenprijsindex (CPI) jaar 2015 (2015=100) zoals gepubliceerd door

het Centraal Bureau voor de Statistiek.

■ ARTIKEL 7: BETALING, CONTRACTUELE RENTE EN INCASSOKOSTEN

7.1

De door Ultimoo verrichte diensten zullen periodiek in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is gehouden de facturen van Ultimoo zonder korting of verrekening binnen uiterlijk veertien (14) dagen na factuurdatum te voldoen op een door Ultimoo aan te geven bankrekening. Deze betalingstermijn betreft een fatale termijn als bedoeld in artikel 6:83 sub a BW. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.

7.2

Ter zake de door Ultimoo bij Opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Ultimoo volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

7.3

Indien de Stichting opdrachtgeversgelden ten behoeve van de Opdrachtgever geïncasseerde gelden onder zich heeft/hebben, zijn Ultimoo en/of de Stichting opdrachtgeversgelden gerechtigd opeisbare betalingsverplichtingen van Opdrachtgever met deze geïncasseerde bedragen te verrekenen, ook voor zover deze geïncasseerde bedragen samenhangen met vorderingen waartoe een Afnemer gerechtigd is, waarbij Opdrachtgever ermee instemt dat de Stichting opdrachtgeversgelden gerechtigd is de aan Ultimoo en/of de door Ultimoo ingeschakelde derden toekomende bedragen over te maken aan Ultimoo en/of de betreffende derden, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het NVI Incasso Keurmerk en de daarbij behorende richtlijn Stichting Derdengelden Incasso. Opdrachtgever is eveneens gehouden aan de verplichtingen als opgenomen in de condities en voorwaarden als neergelegd in de richtlijn Stichting Derdengelden Incasso, welke richtlijn te vinden is via: [Keurmerk Stichting Derdengelden Incasso](#). 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 opgesteld.

7.4

Indien Opdrachtgever in verzuim verkeert met betrekking tot het voldoen aan zijn (betalings)verplichtingen jegens Ultimoo, is Opdrachtgever rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke (handels)rente hoger is in welk geval Opdrachtgever de wettelijke (handels)rente verschuldigd is aan Ultimoo. Voorts is Opdrachtgever alsdan de volledige buitengerechtigde incassokosten verschuldigd te berekenen conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten ongeacht of voornoemd besluit materieel van toepassing is op de vordering van Ultimoo.

7.5

De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd facturen in termijnen te betalen, tenzij Ultimoo daarin schriftelijk heeft toegestemd. Deze termijnen worden niet afzonderlijk gefactureerd. Uitgangspunt blijft de oorspronkelijke factuur. Indien Ultimoo

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 Ultimoo van de Opdrachtgever te vorderen heeft ineens opeisbaar. Ultimoo is alsdan ook gerechtigd tot opschorting en/of ontbinding van de Overeenkomst.

7.6

Het recht van Opdrachtgever op opschorting of verrekening is uitgesloten.

7.7

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 Ultimoo op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

7.8

Indien en voor zover meerdere Opdrachtgevers gezamenlijk partij zijn bij een Overeenkomst, zijn alle daarbij betrokken Opdrachtgevers hoofdelijk jegens Ultimoo aansprakelijk voor alle (betalings) verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.

7.9

Opdrachtgever staat er jegens Ultimoo voor in dat Ultimoo en de Stichting opdrachtgeversgelden gerechtigd zijn om vergoedingen waartoe Ultimoo gerechtigd is uit hoofde van het verrichten van haar werkzaamheden onder een Overeenkomst te verrekenen met bedragen die aan Afnemer toekomen.

7.10

Ultimoo is gerechtigd om aan Opdrachtgever een voorschot en/of zekerheden te verlangen alvorens Ultimoo gehouden is uitvoering te geven aan de Overeenkomst. Ultimoo is hiertoe ook gerechtigd tijdens de uitvoering van een Overeenkomst.

■ ARTIKEL 8: AFGIFTE BESCHIEDEN

8.1

Indien en voor zover Opdrachtgever niet volledig heeft voldaan aan de op hem rustende betalingsverplichtingen, is Ultimoo gerechtigd om aan Opdrachtgever en/of Afnemer toekomstige bescheiden, zoals (digitale) dossiers, gerechtelijke uitspraken en andere zaken onder zich te houden totdat Opdrachtgever volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

■ ARTIKEL 9: ONDERZOEK EN RECLAMES

9.1

Klachten over geleverde diensten of producten, de door Ultimoo gevoerde administratie en de facturen, behoeven door Ultimoo slechts in behandeling te worden genomen, indien deze klachten schriftelijk zijn ingediend binnen dertig (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 Ultimoo 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 Ultimoo te melden. Niet-zichtbare gebreken dienen binnen vijf (5) dagen na ontdekking ervan te worden gemeld. Retournering van geleverde zaken kan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Ultimoo plaatshebben en onder haar te bepalen voorwaarden.

9.3

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

■ ARTIKEL 10: OPSCHORTING & ONTBINDING

10.1

Ultimoo is gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door een schriftelijke kennisgeving geheel of gedeeltelijk door opzegging of ontbinding met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien:

(i) Opdrachtgever tekortschiet in zijn (betalings) verplichtingen en Opdrachtgever na daartoe schriftelijk te zijn gesommeerd niet binnen zeven (7) dagen zijn tekortkoming(en) volledig heeft hersteld;

(ii) Opdrachtgever, al dan niet voorlopig, surséance van betaling wordt verleend;

(iii) ten aanzien van Opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, dan wel, in het geval Opdrachtgever een natuurlijk persoon is, hij een aanvraag doet om toegelaten te worden tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen of een verzoek daartoe is ingediend, of

(iv) er door uitgifte, overdracht of andere overgang van aandelen dan wel door overgang van stemrecht op aandelen de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Opdrachtgever door één of meer anderen wordt verkregen in de zin van het S.E.R.-besluit fusiegedragsregels 2015 (ongeacht of die regels op de betreffende verkrijging van toepassing zijn), dan wel in de samenstelling van haar directie een wijziging optreedt, en zonder dat Ultimoo wegens deze beëindiging tot enige (schade)vergoeding en/of restitutie is gehouden.

10.2

Indien Opdrachtgever op het moment van beëindiging van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 10.1 van deze algemene voorwaarden reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting niet ongedaan worden gemaakt. Bedragen die Ultimoo voor het moment van beëindiging reeds heeft gefactureerd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de beëindiging direct opeisbaar. Voorts is Ultimoo

gerechtigd om alsdan alle werkzaamheden die zijn verricht en die nog niet in rekening zijn gebracht direct te factureren en een betalingstermijn van één (1) werkdag te hanteren.

■ ARTIKEL 11: AANSPRAKELIJKHEID

11.1

De totale aansprakelijkheid van Ultimoo wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is per schadeveroorzakende gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Ultimoo in het betreffende geval aan haar uitkeert. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Ultimoo beperkt tot het bedrag aan vergoedingen dat door Opdrachtgever aan Ultimoo in een periode van zes (6) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft betaald en in ieder geval beperkt tot een bedrag van € 50.000,00 (zegge: vijftigduizend euro).

11.2

Als schadeveroorzakende gebeurtenis wordt aangemerkt een enkele gebeurtenis c.q. gedraging of samenhangende reeks van gebeurtenissen c.q. gedragingen, alsmede elke gebeurtenis die in verband staat met de gebeurtenis die de schade heeft veroorzaakt, in die zin dat Ultimoo voor een schadeveroorzakende gebeurtenis slechts éénmaal kan worden aangesproken.

11.3

De aansprakelijkheid van Ultimoo voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, schade voortvloeiende uit aanspraken van derden jegens Opdrachtgever, schade wegens overschrijding van een termijn of zaakschade bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van zaken die door Opdrachtgever worden gebruikt in de normale uitoefening van een beroep of bedrijf is uitgesloten, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtgever.

11.4

Aansprakelijkheid van Ultimoo wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever binnen één (1) maand nadat hij op de hoogte van de tekortkoming is gekomen of redelijkerwijs had kunnen komen, Ultimoo deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij aan Ultimoo een redelijke termijn van tenminste dertig (30) dagen wordt gesteld om de tekortkoming weg te nemen en Ultimoo ook na die termijn in de nakoming van haar verplichtingen toerekenbaar tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, alsmede een toelichting op de maatregelen die Opdrachtnemer heeft getroffen ter voorkoming c.q. beperking van schade. Het recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval na ommekomst van één (1) jaar na afronding van de werkzaamheden waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.

11.5

Vanwege het grote aantal informatiebronnen c.q. derden waarop Ultimoo zich dient te verlaten zonder daarover controle te hebben, erkent

Opdrachtgever dat Ultimoo niet kan garanderen of instaan voor de juistheid, volledigheid en actualiteit 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.

11.6

Opdrachtgever vrijwaart Ultimoo voor alle aanspraken van derden – waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Afnemer – ter zake van schade die krachtens het bepaalde in dit artikel 11 van deze algemene voorwaarden voor rekening van Opdrachtgever zou blijven indien de betreffende derde Opdrachtgever zou aanspreken.

11.7

Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen – waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Stichting opdrachtgeversgelden – waarvan Ultimoo zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

■ ARTIKEL 12: VRIJWARINGEN

12.1

De Opdrachtgever vrijwaart Ultimoo 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 Ultimoo informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert hij dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

■ ARTIKEL 13: OVERMACHT

13.1

Indien Ultimoo door een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) niet aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever kan voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de toestand van overmacht.

13.2

Onder overmacht van Ultimoo wordt verstaan elke van de wil van Ultimoo onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van (het betreffende gedeelte van) haar verplichtingen jegens Opdrachtgever wordt verhinderd, vertraagd of economisch onmogelijk wordt gemaakt waardoor de nakoming van deze verplichtingen in redelijkheid niet van Ultimoo kan worden verlangd. Onder overmacht wordt mede verstaan een tekortkoming van door Ultimoo ingeschakelde hulppersonen (zoals opdrachtnemers), technische of computerstoringen, storingen of vertragingen in telecommunicatiediensten, brand, (water)schade, beperkende overheidsmaatregelen (ongeacht of die overheidsmaatregelen rechtstreeks gericht zijn op de exploitatie van de onderneming van Ultimoo) en/of epidemieën. In het bijzonder valt ook

onder overmacht de situatie waarin door Ultimoo ingeschakelde hulpverleners jegens Ultimoo tekort schieten. Wanneer een overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen heeft geduurd, hebben zowel Opdrachtgever als Ultimoo het recht om de Overeenkomst door ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is gepresteerd, wordt alsdan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar iets verschuldigd zullen zijn.

■ ARTIKEL 14: INTELLECTUELE EIGENDOM EN AUTEURSRECHTEN

14.1

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

14.2

Alle door Ultimoo verstrekte bescheiden, gegevens, materialen en dergelijke, in welke uitingsvorm of verschijningsvorm dan ook, zijn uitsluitend bestemd om door de Opdrachtgever of Afnemer te worden gebruikt en mogen door hen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ultimoo worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, 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, tenzij uit de aard van de verstrekte bescheiden, gegevens, materialen en dergelijke anders voortvloeit en behoudens bij wet genoemde uitzonderingen.

Indien door Opdrachtgever of Afnemer dan wel door hun medewerkers of aan hen 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 dien dientengevolge door derden bij haar worden ingediend.

14.3

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt Ultimoo 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.

14.4

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

■ ARTIKEL 15: PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING: ULTIMOO ALS VERWERKER

15.1

Voor zover Ultimoo in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens (persoonlijke informatie over een geïdentificeerde

of identificeerbare natuurlijke persoon) verwerkt, gebeurt dit op behoorlijke en zorgvuldige wijze en overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming en - indien en voor zover die gesloten - de tussen Ultimoo en Opdrachtgever overeengekomen verwerkersovereenkomst. In ieder geval is op de Overeenkomst de privacyverklaring van Ultimoo van toepassing, waarin het privacybeleid van Ultimoo staat beschreven, welke [privacyverklaring](#) raadpleegbaar is via onze website. In geval van discrepanties tussen de privacyverklaring en de verwerkersovereenkomst, prevaleert laatstgenoemde.

15.2

Ultimoo treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand der techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's van de verwerking en de aard, omvang en context van de te beschermen persoonsgegevens.

■ ARTIKEL 16: NIET-OVERNAME VAN PERSONEEL

16.1

Het is Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst tot een periode van één (1) jaar na het einde van de Overeenkomst niet toegestaan klanten, leveranciers, werknemers en/of relaties van Ultimoo te benaderen met als gevolg dat deze partijen hun (commerciële) relatie met Ultimoo beëindigen of op een voor Ultimoo nadelige manier wijzigen.

16.2

Indien Opdrachtgever (een van) de verplichtingen uit hoofde van artikel 16.1 van deze algemene voorwaarden heeft geschonden, zal Opdrachtgever terstond en zonder enige nadere ingebrekestelling aan Ultimoo een niet voor matiging vatbare boete verbeuren van € 20.000,00 (zegge: twintigduizend euro) voor elke overtreding, vermeerderd met € 2.500,00 (zegge: vijfentwintighonderd euro) voor elke dag of een gedeelte van een dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Ultimoo op nakoming dan wel op volledige vergoeding van de door haar geleden schade.

■ ARTIKEL 17: GESCHILLEN

17.1

Geschillen tussen Ultimoo en Opdrachtgever voortvloeiende uit of verband houdende met (de uitvoering van) een Overeenkomst zullen exclusief beslecht worden door de daartoe bevoegde rechter te Utrecht.

17.2

Ultimoo beschikt over een klachtenregistratiesysteem waarin de klachten van Debiteuren, Opdrachtgevers, Afnemers en derden worden opgenomen en afgehandeld. De indiener van de klacht heeft voorts de mogelijkheid een beroep te doen op de geschillenregeling van de NVI, althans voor zover de klacht onder de reikwijdte van die regeling valt. Een exemplaar van de geschillenregeling is op aanvraag verkrijgbaar.

■ ARTIKEL 18: TOEPASSELIJK RECHT

18.1

De rechtsverhouding tussen Ultimoo en Opdrachtgever, waaronder begrepen de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden, wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

■ ARTIKEL 19: WIJZIGING, VINDPLAATS VAN DE VOORWAARDEN EN TAAL

19.1

Deze algemene voorwaarden zijn op 13 december 2024 gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 30187896.

19.2

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 beschikbaar stellen. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld, treden de wijzigingen jegens de Opdrachtgever in werking zodra hem de wijzigingen zijn medegedeeld.

19.3

Voor zover deze algemene voorwaarden ook zijn opgemaakt in een andere taal dan de Nederlandse, is bij verschillen de Nederlandse tekst steeds beslissend.

02 AANVULLENDE VOORWAARDEN

DEBITEURENBEHEER

1.1

Dit Hoofdstuk 2 is (mede) van toepassing op werkzaamheden van Ultimoo die betrekking hebben op debiteurenbeheer. Onder 'debiteurenbeheer' wordt verstaan alle werkzaamheden van Ultimoo die tot doel hebben de Vorderingen te incasseren, uitsluitend voor zover deze handelingen op naam van Opdrachtgever en/of Afnemer plaatsvinden.

1.2

Ultimoo is niet verplicht in door de Opdrachtgever en/of Afnemer (in de te voeren correspondentie) gewenste veranderingen en/of toevoegingen aan te brengen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

1.3

Ingeval Ultimoo een (debiteurenbeheer)traject en/of correspondentie geheel of gedeeltelijk aan de wensen van de Opdrachtgever aanpast, komen de daaraan verbonden kosten voor rekening van de Opdrachtgever.

1.4

Voor aanvang van de opgedragen werkzaamheden dient een testoverdracht plaats te vinden. Partijen bevestigen elkaar over en weer dat zij de verkregen bestanden op deugdelijke wijze kunnen inlezen in hun softwaresystemen en dat zij akkoord zijn met de verwerking in een bestandstype, dat gelijk is aan het testbestand.

1.5

Indien Ultimoo kosten dient te maken om bestanden aan te kunnen leveren op de wijze als gevraagd door Opdrachtgever of Afnemer, dan wel indien door Ultimoo noodzakelijk geachte aanpassingen dienen te worden uitgevoerd, is zij gerechtigd die kosten door te belasten aan Opdrachtgever. Indien na verloop van tijd door Opdrachtgever of Afnemer wordt verzocht om het bestand of de bestanden aan te passen naar een ander bestandsformaat of een andere indeling, wordt opnieuw een testoverdracht uitgevoerd. Ook de hiermee gepaard gaande kosten komen voor rekening van de Opdrachtgever.

03

AANVULLENDE VOORWAARDEN

INCASSO

1.1

Dit Hoofdstuk 3 is (mede) van toepassing op werkzaamheden van Ultimoo die betrekking hebben op incasso. Onder 'incasso' wordt verstaan alle werkzaamheden van Ultimoo die tot doel hebben de Vorderingen te incasseren zowel in de minnelijke als in de gerechtelijke fase, met dien verstande dat anders dan bij 'debiteurenbeheer' de handelingen in de minnelijke fase niet op naam van Opdrachtgever en/of Afnemer plaatsvinden.

1.2

Opdrachtgever staat er jegens Ultimoo voor in dat de Vorderingen voortvloeien uit rechtsgeldig gesloten overeenkomsten of verbintenissen op grond van de wet. Opdrachtgever is verplicht Ultimoo alle relevantie informatie te verstrekken over de aard en omvang van de Vordering, zowel voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst als gedurende de uitvoering daarvan.

1.3

Ultimoo spant zich in om binnen vijf (5) werkdagen na aanlevering van de Vorderingen door Opdrachtgever of Afnemer de betreffende Debiteur(en) aan te schrijven.

1.4

Vanaf het moment dat de Vordering uit handen is gegeven aan Ultimoo, onthoudt Opdrachtgever zich van het hebben van contact met de betreffende Debiteur. Indien de Debiteur contact zoekt met Opdrachtgever, is laatstgenoemde verplicht de Debiteur te verwijzen naar Ultimoo. Opdrachtgever staat er jegens Ultimoo voor in dat ook Afnemer zich houdt aan de afspraken in dit artikel als ware het een eigen verplichting van Afnemer.

1.5

De Opdrachtgever verplicht zich op eerste verzoek van Ultimoo binnen uiterlijk drie (3) werkdagen alle noodzakelijke gegevens en (bewijs)stukken aangaande de Vorderingen ter hand te stellen van Ultimoo, zoals onderliggende contracten, facturen en correspondentie, alsook de NAW-gegevens van de Debiteur. Hieronder vallen tevens de bij wet voorgeschreven aanzeggingen incassokosten in geval sprake is van Vorderingen op in Nederland woonachtige particulieren. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het op juiste wijze doorgeven van informatie ten aanzien van de omzetbelasting positie (BTW). Indien opdrachtgever niet met BTW belaste prestaties heeft geleverd aan de Debiteur kan onder voorwaarden de niet-aftrekbare BTW over de incassokosten worden verhaald op de Debiteur.

Daarnaast verplicht Opdrachtgever zich onverwijld betalingen, creditnota's of overige relevante informatie, benodigd om een opdracht naar

behoren uit te kunnen voeren, aan Ultimoo te melden. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van alle aan Ultimoo verstrekte gegevens. Indien Opdrachtgever tekort schiet in zijn verplichtingen als bepaald in dit artikel, is Ultimoo gerechtigd de Overeenkomst op te schorten of te beëindigen.

1.6

Indien het schriftelijk, telefonisch of anderszins benaderen van de Debiteur niet tot betaling leidt, zal Ultimoo, indien Ultimoo zulks verantwoord acht, Opdrachtgever voorstellen tot gerechtelijke invordering over te gaan. Een gerechtelijke procedure wordt door Ultimoo voor en namens de Opdrachtgever gevoerd, alsook voor diens rekening en risico. Ultimoo is alsdan gerechtigd desgewenst een kostenvoorschot te verlangen voor de met de gerechtelijke invordering samenhangende kosten, welk kostenvoorschot al dan niet tussentijds door Ultimoo gefactureerd kan worden. 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 in zijn geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.

1.7

Opdrachtgever heeft door middel van de incasso-opdracht Ultimoo gemachtigd om te allen tijde, zonder voorafgaande (aanvullende) toestemming, voor en namens Opdrachtgever te procederen tot toewijzing van de volledige Vordering, inclusief rente en buitengerechtelijke incassokosten, en – na het verkrijgen van een titel – de incasso jegens een Debiteur voort te zetten tot het moment dat de Vordering, inclusief rente en buitengerechtelijke incassokosten, volledig is voldaan. Indien en voor zover in de Overeenkomst is bepaald dat de aan Ultimoo toekomende vergoeding voor de door haar verrichte werkzaamheden afhankelijk is gesteld van het te behalen incassoresultaat, erkent Opdrachtgever dat het in de eerste volzin van dit artikel bepaalde recht van Ultimoo samenhangt met de mogelijkheid van Ultimoo om betaling te verkrijgen van de aan haar toekomende vergoeding.

1.8

Ultimoo is gerechtigd om de incasso van een Vordering niet ter hand te nemen en/of de invordering buiten rechte te staken indien zij het niet opportuun acht de invordering aan te vangen of voort te zetten, zulks ter uitsluitende discretie van Ultimoo.

1.9

Over de resultaten van de werkzaamheden zoals overeengekomen en uitgevoerd door Ultimoo wordt Opdrachtgever door Ultimoo periodiek geïnformeerd, al dan niet via een online portaal. Het is uitsluitend ter discretie van Ultimoo om de vorm en inhoud van de betreffende informatie (voorziening) te bepalen.

1.10

Ultimoo zal, voor zover wettelijk en/of contractueel toegestaan, de door de Opdrachtgever aangeleverde Vordering verhogen met de verschuldigde contractueel overeengekomen vertragingsrente en/of wettelijke rente, dossierkosten en een vergoeding voor de buitengerechtelijke incassokosten berekend overeenkomstig de bestaande wet- en regelgeving. De rente wordt aan de Debiteur doorberekend tot het moment van volledige voldoening.

1.11

De kosten van een gerechtelijke procedure, waaronder deurwaarderskosten, griffierechten, salaris gemachtigde, advocaatkosten, 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 Ultimoo. **1.12**

De kosten verbonden aan het inwinnen van (verhaals)informatie worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen. Overige door Ultimoo of derden verrichte juridische werkzaamheden zijn niet inbegrepen in de Tarieven en worden afzonderlijk aan de Opdrachtgever of Afnemer in rekening gebracht. De beoordeling van de noodzaak tot inschakeling van juridisch gekwalificeerde medewerkers ligt uitsluitend bij Ultimoo.

1.13

Provisie is verschuldigd over iedere betaling die is gedaan nadat Ultimoo heeft bevestigd een incasso-opdracht in behandeling te hebben genomen, waarbij de datum van deze bevestiging bepalend is. Indien de Vordering door de Debiteur wordt vereffend door teruggave van goederen of het in betaling geven daarvan, is de normale provisie verschuldigd, te berekenen over het volledige bedrag van de Vordering zoals deze ter incasso is ingediend.

1.14

Indien Opdrachtgever een in behandeling genomen Vordering alsnog zelf regelt of incasseert, de acties van Ultimoo belemmert of Ultimoo opdraagt de invordering van de Vordering te staken, 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 Ultimoo verrichte juridische werkzaamheden. Voorgaande is tevens van toepassing ingeval Opdrachtgever om welke reden dan ook besluit de opdracht aan Ultimoo terug te nemen en/of er door Ultimoo voldoende

verhaalsmogelijkheden aanwezig worden geacht. Een en ander ter uitsluitende beoordeling door Ultimoo.

1.15

Er is sprake van een betaling door de Debiteur wanneer de Debiteur de Vordering geheel of gedeeltelijk aan Opdrachtgever, aan Ultimoo of de Stichting opdrachtgeversgelden of aan een door Ultimoo ingeschakelde derde heeft voldaan. Met een betaling wordt gelijkgesteld een tegenprestatie, een compensatie, een kwijtschelding, een creditering, een retourlevering van goederen of 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.

1.16

Rechtstreekse betalingen door de Debiteur aan de Opdrachtgever dienen terstond door de Opdrachtgever aan Ultimoo 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 Opdrachtgever doorbelast.

1.17

Indien op het moment van het eindigen van een Overeenkomst nog Vorderingen bestaan die reeds voor het moment van beëindiging ter incasso aan Ultimoo zijn aangeboden en door Ultimoo zijn geaccepteerd, is Ultimoo gerechtigd haar werkzaamheden ten aanzien van die Vorderingen voort te zetten onder de voorwaarden en condities van de Overeenkomst, één en ander onverminderd het recht van Ultimoo om haar werkzaamheden ook ten aanzien van deze Vorderingen te beëindigen.

1.18

Voor incasso van Vorderingen waarvoor een deurwaarder is ingeschakeld, worden in ieder geval de dossierkosten van de 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, behoudt Ultimoo zich het recht voor het in eerste instantie voorgestelde en aanvaarde bedrag voor afkoop van de gerechtelijke invordering in opwaartse zin bij te stellen overeenkomstig het bij Ultimoo daarvoor geldende Tarief, onverminderd het recht van Ultimoo te kiezen om niet tot het (verder) uitvoeren van (incasso)maatregelen op grond van het eerder voorgestelde en aanvaarde bedrag over te gaan.

1.19

De door Stichting opdrachtgeversgelden ten behoeve van Opdrachtgever en/of Afnemer gehouden gelden, worden door haar onder zich gehouden totdat de algehele betaling van de Vordering heeft plaatsgevonden of totdat Ultimoo de Stichting opdrachtgeversgelden opdracht geeft tot het doen van een tussentijdse afdracht, alles onder verrekening van aan Ultimoo toekomend honorarium en door Ultimoo gemaakte en nog te maken kosten.

1.20

Over door Ultimoo ten behoeve van Opdrachtgever en/of Afnemer ontvangen gelden en door de Stichting opdrachtgeversgelden ten behoeve van Opdrachtgever en/of Afnemer beheerde gelden wordt geen rente vergoed. Daarentegen zijn Ultimoo en/of Stichting opdrachtgeversgelden gerechtigd om de door de bank in rekening gebrachte negatieve rente om te slaan in de vorm van een kosten doorbelasting ten laste van Opdrachtgever.

1.21

Bij de berekening van de aan Ultimoo toekomende provisie (vergoeding) zal als tijdstip van betaling gelden de valutadatum 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 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.

1.22

Valuta-, koers- en/of omrekeningsverschillen die ontstaan na het moment dat Ultimoo is aangevangen met haar werkzaamheden, zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever of Afnemer.

1.23

Opdrachtgever stemt er mee in dat ingeschakelde derden door hen ten behoeve van de Opdrachtgever of Afnemer geïncasseerde gelden uitsluitend aan Ultimoo verantwoord en afdragen.

04

AANVULLENDE VOORWAARDEN

INCASSO.NL

1.1

Hoofdstuk 4 en Hoofdstuk 3 zijn in aanvulling op Hoofdstuk 1 van toepassing op werkzaamheden van Ultimoo die worden verleend via de website en onder de (handels)naam incasso.nl. Incasso.nl wordt op een eigen platform aangeboden en uitgevoerd. Alleen incassodossiers aangeboden via het platform en de website incasso.nl vallen onder deze aanvullende voorwaarden. De dienst is vergaand geautomatiseerd en om die reden kunnen gedeeltelijk eigen tarieven en voorwaarden worden gehanteerd.

1.2

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van de Vordering op de door Ultimoo aan te geven wijze, waaronder begrepen het verstrekken van de gevraagde informatie als bedoeld in Hoofdstuk 3. Indien Opdrachtgever heeft bevestigd dat de bij wet voorgeschreven aanzegging incassokosten is verstrekt, ingeval sprake is van Vorderingen op in Nederland woonachtige natuurlijke personen, zal Ultimoo daar in de uitvoering van de Opdracht van uitgaan. Indien Ultimoo nadien vaststelt dat de betreffende informatie onjuist is en/of dat de bedoelde aanzegging (incassobrief) niet voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, kan Ultimoo alsnog de (buitengerechtelijke incasso)kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever, die Ultimoo namens Opdrachtgever op grond van de informatie die was verkregen bij het opvoeren van de Opdracht normaliter van de had kunnen vorderen, maar die als gevolg van de omissie niet in rekening kunnen worden gebracht aan Debiteur.

1.3

De Tarieven voor incasso.nl zijn uitsluitend van toepassing op de minnelijke fase indien de door Opdrachtgever via www.incasso.nl opgevoerde Vordering, welke onderbouwd is met één of meerdere kopieën van de factu(u)r(en), voldoen aan alle hierna genoemde voorwaarden: - de Vordering is vervallen c.q. opeisbaar, maar op het moment van opvoeren van de Vordering niet ouder dan honderdtachtig (180) dagen na het moment van opeisbaarheid; - de Vordering is ten tijde van het opvoeren van de Vordering niet betwist door de Debiteur, waarbij iedere klacht van de Debiteur wordt beschouwd als een betwisting.

1.4

Indien een Vordering gedurende de behandeling door incasso.nl door de Debiteur wordt betwist, dan wel indien de Vordering op het moment van opvoeren niet voldeed aan de voorwaarden als bedoeld in artikel 1.3 van dit Hoofdstuk 4, zal Ultimoo de Vordering sluiten en haar werkzaamheden beëindigen of, indien Opdrachtgever zulks expliciet verlangt, haar werkzaamheden voortzetten tegen de Tarieven die gelden voor werkzaamheden van een 'gewone' incasso als bedoeld in Hoofdstuk 3.

1.5

Indien de Opdrachtgever een aan Ultimoo via www.incasso.nl ter incasso opgedragen Vordering na de datum van opdrachtverstrekking intrekt of indien blijkt dat het te incasseren bedrag lager is dan de Vordering zoals opgevoerd, wordt de aan Ultimoo toekomende vergoeding berekend over de volledige Vordering zoals blijkt uit de gegevens opgevoerd door Opdrachtgever.

1.6

Indien op het moment van het eindigen van een Overeenkomst er nog Vorderingen zijn die reeds voor het moment van beëindiging ter incasso aan Ultimoo zijn aangeboden en door Ultimoo zijn geaccepteerd, is Ultimoo gerechtigd haar werkzaamheden ten aanzien van die Vorderingen voort te zetten onder de voorwaarden en condities van de Overeenkomst, één en ander onverminderd het recht van Ultimoo om haar werkzaamheden ook ten aanzien van deze Vorderingen te beëindigen.

1.7

Indien na het doorlopen van het volledige incassotraject gedurende de minnelijke fase de Vordering nog gedeeltelijk of volledig openstaand is, kan Ultimoo het dossier sluiten en een advies uitbrengen om incasso van de Vordering te staken. Indien Ultimoo dat opportuun acht, kan zij Opdrachtgever advies geven om de Vordering door middel van een gerechtelijke procedure uit te winnen. Indien Opdrachtgever daarvoor kiest, zal Ultimoo haar werkzaamheden voortzetten tegen de Tarieven die gelden voor werkzaamheden van een 'gewone' incasso als bedoeld in Hoofdstuk 3.

05

AANVULLENDE VOORWAARDEN FIELD COLLECTIONS/MEDIATION

1.1

Dit Hoofdstuk 5 is (mede) van toepassing op werkzaamheden van Ultimoo die betrekking hebben op Mediation.

1.2

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen streeft Ultimoo ernaar om binnen veertien (14) dagen na opdracht een Bezoek te brengen aan de Debiteur. Uitgesloten van deze termijn zijn bezoeken aan Debiteuren die woonachtig zijn of zijn gevestigd op de Waddeneilanden en buiten Nederland. Hiervoor zal door Ultimoo een redelijke bezoektijd worden bepaald afhankelijk van de afstand en het soort opdracht.

1.3

Oprachtgever verwijst in beginsel naar Ultimoo op het moment van contact vanuit Debiteur. Oprachtgever zal eventuele afspraken die tussen Oprachtgever en Debiteur worden gemaakt nadat Oprachtgever 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 Oprachtgever de verantwoordelijkheid dragen om, bij afspraken met Debiteur na opdracht voor Mediation, op afdoende wijze de met de Mediation gemoeide kosten bij de Debiteur in rekening te brengen.

1.4

Ultimoo verwerkt de opdracht voor facturatie aan Oprachtgever vanaf het moment van opdracht voor Mediation. Indien Ultimoo de opdracht heeft opgevoerd, maar er nog geen Bezoek heeft plaatsgevonden, kan Oprachtgever de opdracht terugtrekken tegen een vergoeding van 50% van het geldende Tarief.

1.5

Ultimoo kan op verzoek van Oprachtgever 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 Mediation vergoeding 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. Daaronder zijn mede begrepen de eventuele kosten die Ultimoo maakt in verband met benodigde hotelovernachtingen en maaltijden van de betreffende medewerker.

1.6

Ultimoo is te allen tijde gerechtigd een Opdracht tot het brengen van een Bezoek aan een Debiteur te weigeren, bijvoorbeeld indien zij niet kan instaan voor de veiligheid van haar medewerkers. Indien Oprachtgever beschikt over kennis aangaande de te bezoeken Debiteur op basis van eerdere ervaringen, openbare bronnen, inlichtingen van derde partijen, zoals gerechtsdeurwaarders en dergelijke, waaruit blijkt dat het risico op bedreiging, agressie, vernieling of het verstoren van de openbare orde naar het oordeel van Ultimoo te groot is, kan dat aanleiding zijn om Mediation te weigeren, zonder dat Oprachtgever daarvoor nakoming of schadeloosstelling kan eisen.

06

AANVULLENDE VOORWAARDEN

UNISOLVE

1.1

Dit Hoofdstuk 6 is (mede) van toepassing op werkzaamheden van Ultimoo Incasso B.V. h/o Unisolve (verder: 'Unisolve'). Bij het uitvoeren van werkzaamheden door Unisolve met betrekking tot consumptieve kredieten zijn de gedragsregels en richtlijnen van de Wft (Wet financieel toezicht) op Unisolve van toepassing. Overige incasso opdrachten voert Unisolve zoveel mogelijk uit, gebaseerd op de richtlijnen van de NVI. Voor het uitwinnen van Vorderingen op Debiteuren voor aan Ultimoo gelieerde vennootschappen, gebruikt Unisolve in overleg met de betreffende Opdrachtgevers niet altijd een Stichting opdrachtgeversgelden, maar in plaats daarvan ook wel een bankrekening op naam van Unisolve, waarvan de gelden toekomen aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever stemt ermee in door aanvaarding van de Overeenkomst dat Unisolve gebruik maakt van een eigen bankrekening en dat zij geen zekerheid hoeft te stellen voor de afdracht van dossiergelden aan de Opdrachtgever.

Opdrachtgever is verplicht de uit voornoemde regels voortvloeiende verplichtingen volledig te respecteren en zich daaraan te conformeren.

1.2

Vanaf het moment dat de Vordering uit handen is gegeven aan Unisolve, onthoudt Opdrachtgever zich van het hebben van contact met de betreffende Debiteur. Indien de Debiteur contact zoekt met Opdrachtgever, is laatstgenoemde verplicht de Debiteur te verwijzen naar Unisolve. Opdrachtgever staat er jegens Unisolve voor in dat ook Afnemer zich houdt aan de afspraken in dit artikel 1.2 als ware het een eigen verplichting van Afnemer.

1.3

Opdrachtgever is verplicht op eerste verzoek van Unisolve binnen uiterlijk drie (3) werkdagen alle noodzakelijke gegevens en (bewijs) stukken aangaande de Vorderingen ter hand te stellen aan Unisolve, 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 in Nederland woonachtige particulieren. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het op juiste wijze doorgeven van informatie ten aanzien van de omzetbelasting positie (BTW). Indien opdrachtgever niet met BTW belaste prestaties heeft geleverd aan een Debiteur kan onder voorwaarden de niet aftrekbare BTW over de incassokosten worden verhaald op Debiteur.

Daarnaast verplicht Opdrachtgever zich onverwijld betalingen, creditnota's of overige relevante informatie, benodigd om een opdracht naar

behoren uit te kunnen voeren, aan Unisolve te melden. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van alle aan Unisolve verstrekte gegevens. Indien Opdrachtgever tekortschiet in zijn verplichtingen zoals bepaald in dit artikel, is Unisolve gerechtigd de Overeenkomst op te schorten of te beëindigen.

1.4

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

1.5

Indien het schriftelijk, telefonisch of anderszins benaderen van Debiteur niet tot betaling leidt, zal Ultimoo, indien Unisolve zulks verantwoord acht, Opdrachtgever voorstellen tot gerechtelijke invordering over te gaan. Een gerechtelijke procedure wordt door Unisolve voor en namens de Opdrachtgever gevoerd, alsook voor diens rekening en risico. Unisolve is alsdan gerechtigd desgewenst een kostenvoorschot te verlangen voor de met de gerechtelijke invordering samenhangende kosten, welk kostenvoorschot al dan niet tussentijds door Unisolve gefactureerd kan worden. Indien het verlangde kostenvoorschot niet tijdig door Unisolve is ontvangen, behoudt Unisolve 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 in zijn geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.

1.6

Unisolve heeft het recht om opdrachten geheel of gedeeltelijk te weigeren c.q. te beëindigen wegens oninbaarheid of wegens het ontbreken van verhaalsmogelijkheden, zulks naar eigen inzicht van Unisolve. In een dergelijk geval is Opdrachtgever gehouden te allen tijde de kosten van derden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot deurwaarderskosten en griffierechten, integraal aan Unisolve te vergoeden. De aan Unisolve toekomende vergoeding voor de door haar tot het moment van beëindigen van de opdracht verrichte werkzaamheden wordt overeenkomstig de overeengekomen provisie berekend over de bruto ontvangsten behaald tot het moment van beëindigen van de opdracht.

1.7

Unisolve zal, voor zover wettelijk en/of contractueel toegestaan, de door de Opdrachtgever aangeleverde Vordering verhogen met de verschuldigde contractueel overeengekomen verdragingsrente en/of de wettelijke rente, dossierkosten en een vergoeding voor de buitengerechtelijke incassokosten berekend overeenkomstig de bestaande wet- en regelgeving. De rente wordt aan de Debiteur doorberekend tot

het moment van volledige voldoening.

1.8

De kosten van een gerechtelijke procedure, waaronder deurwaarderskosten, griffierechten, salaris gemachtigde, advocaatkosten, 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 Unisolve.

1.9

Provisie is verschuldigd over iedere betaling (dus niet enkel over de Hoofdsom) welke is gedaan nadat Unisolve 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 bruto ontvangen gelden ("gross collections").

1.10

Rechtstreekse betalingen door de Debiteur aan de Opdrachtgever dienen terstond door de Opdrachtgever aan Unisolve 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.

1.11
Indien op het moment van het eindigen van een Overeenkomst nog Vorderingen bestaan die reeds voor het moment van beëindiging ter incasso aan Ultimoo zijn aangeboden en door Ultimoo zijn geaccepteerd, is Ultimoo gerechtigd haar werkzaamheden ten aanzien van die Vorderingen voort te zetten onder de voorwaarden en condities van de Overeenkomst, één en ander onverminderd het recht van Ultimoo om haar werkzaamheden ook ten aanzien van deze Vorderingen te beëindigen.

1.12

De door Stichting opdrachtgeversgelden en/of Unisolve ten behoeve van Opdrachtgever en/of Afnemer gehouden gelden, worden door haar onder zich gehouden totdat de algehele betaling van de Vordering heeft plaatsgevonden of totdat Unisolve de Stichting opdrachtgeversgelden opdracht geeft tot het doen van een tussentijdse afdracht, alles onder verrekening van aan Unisolve toekomend honorarium en door Unisolve gemaakte en nog te maken kosten.

1.13

Over door Unisolve ten behoeve van Opdrachtgever en/of Afnemer ontvangen gelden en door de Stichting opdrachtgeversgelden ten behoeve van Opdrachtgever en/of Afnemer beheerde gelden wordt geen rente vergoed. Daarentegen zijn Unisolve en/of Stichting opdrachtgeversgelden gerechtigd om de door de bank in rekening gebrachte negatieve rente om te slaan in de vorm van een kostendoorbelasting ten laste van Opdrachtgever.

1.14

Iedere betaling wordt in de eerste plaats aangewend ter voldoening van de aan Unisolve toekomende provisie en gemaakte kosten. Unisolve 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.

1.15

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 die melding op een latere datum geschiedt dan op de datum van de contante of pinbetaling. Unisolve behoudt zich het recht voor om van Opdrachtgever een bewijs van betaling te verlangen.

1.16

Tijdens de behandeling van de Vordering ontstane valuta-, koers- en/of omrekeningsverschillen zijn voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

1.17

Opdrachtgever stemt er mee in dat ingeschakelde derden door hen ten behoeve van de Opdrachtgever of Afnemer geïncasseerde gelden uitsluitend aan Unisolve verantwoord en afdragen.

1.18

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) ziet toe op geschillen die tussen Unisolve en derden zijn gerezen en betrekking hebben op de werkwijze van Unisolve met betrekking tot Vorderingen die consumptief krediet betreffen en vallen onder de Wet Financieel Toezicht (WFT) en de AFM vergunning.