

Algemene voorwaarden Debiteurendesk

- Versie 1 juni 2023 -

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. *Debiteurendesk*: de handelsnaam van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid AV Concepts B.V., ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 60169044.
- b. *Debiteur*: de (rechts)persoon die een of meer facturen van de Opdrachtgever onbetaald laat.
- c. *Dienst*: het opvolgen van niet tijdig betaalde facturen door Debiteurendesk in opdracht van de Opdrachtgever, met als doel de Debiteur te bewegen tot voldoening hiervan.
- d. *Geschil*: een ontstaan conflict tussen de Opdrachtgever en Debiteurendesk met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst.
- e. *Klacht*: een negatieve reactie van de Opdrachtgever op de door Debiteurendesk geleverde Dienst of berekende bedragen.
- f. *Opdrachtgever*: de (rechts)persoon die de Overeenkomst sluit met Debiteurendesk en in dat kader opdrachten verstrekt aan Debiteurendesk tot de levering van de Dienst.
- g. *Overeenkomst*: de Schriftelijke overeenkomst waarin de Opdrachtgever zich aanmeldt voor de levering van de Dienst door Debiteurendesk en Debiteurendesk deze aanmelding aanvaardt.
- h. *Schriftelijk(e)*: op papier of digitaal.
- i. *Vergoeding*: de vaste kosten die Debiteurendesk periodiek bij de Opdrachtgever in rekening brengt voor de levering van de Dienst.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere Overeenkomst tussen Debiteurendesk en de Opdrachtgever, voor zover partijen daarvan niet Schriftelijk uitdrukkelijk afwijken. Bij het aangaan van de Overeenkomst met Debiteurendesk heeft de Opdrachtgever de toepasselijkheid van deze voorwaarden (verplicht) geaccepteerd.
2. De toepasselijkheid van door de Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden of condities wordt te allen tijde expliciet uitgesloten.
3. Ingeval de Opdrachtgever eenmaal de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Debiteurendesk heeft aanvaard, wordt zij geacht ten aanzien van alle daarna met Debiteurendesk gesloten Overeenkomsten en bij haar geplaatste opdrachten met de toepasselijkheid van deze voorwaarden te hebben ingestemd.

Artikel 3 – Totstandkoming en looptijd Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op en vanaf het moment dat de Opdrachtgever zich Schriftelijk aanmeldt voor de levering van de Dienst en Debiteurendesk deze aanmelding aanvaardt. De aanvaarding van de aanmelding geschiedt door een Schriftelijke bevestiging hiervan door Debiteurendesk, dan wel door een feitelijk begin van uitvoering.
2. De Overeenkomst wordt standaard aangegaan voor een termijn van twaalf (12) maanden. Gedurende deze termijn kan de Opdrachtgever de Overeenkomst niet tussentijds beëindigen. Behoudens tijdige opzegging door de Opdrachtgever conform het bepaalde in lid 3, wordt de Overeenkomst na verloop van voormelde termijn van twaalf maanden telkenmale voor eenzelfde termijn automatisch en stilzwijgend verlengd.
3. De Opdrachtgever kan de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie (3) maanden voorafgaand aan het einde van de dan lopende termijn. In dat geval eindigt de Overeenkomst na afloop van deze termijn, waarbij geldt dat de Opdrachtgever de alsdan resterende Vergoeding ten aanzien van deze termijn aan Debiteurendesk verschuldigd blijft.
4. Debiteurendesk kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een termijn van één (1) maand. Na afloop van voormelde opzegtermijn is de Opdrachtgever geen Vergoeding meer aan Debiteurendesk verschuldigd.
5. Overeenkomsten worden uitsluitend gesloten met Debiteurendesk en nooit met een (rechts)persoon die voor haar werkzaam of met haar verbonden is.
6. De werking van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitgesloten.

Artikel 4 – Uitvoering Overeenkomst

1. De uitvoering van de Overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van de Opdrachtgever.
2. Tenzij tussen partijen Schriftelijk anders wordt overeengekomen, bepaalt Debiteurendesk welke medewerker de Dienst levert.
3. De Overeenkomst houdt te allen tijde slechts een inspanningsverbintenis in voor Debiteurendesk en derhalve nooit een resultaatsverplichting. Niettemin zal Debiteurendesk de Overeenkomst uitvoeren naar beste kunnen en met de zorgvuldigheid die van haar medewerkers mag worden verwacht. Debiteurendesk zal de Debiteur te allen tijde op een professionele, respectvolle en constructieve wijze benaderen en in haar communicatie met de Debiteur zal zij de belangen van de Opdrachtgever steeds vooropstellen.
4. Tenzij Schriftelijk anders wordt overeengekomen, omvat de Dienst van Debiteurendesk standaard:
 - a) het eenmaal telefonisch of anderszins benaderen van de Debiteur met betrekking tot de achterstallige factuur;
 - b) het treffen van een betalingsregeling met de Debiteur ten aanzien van deze factuur; en
 - c) het bewaken van de met de Debiteur getroffen betalingsregeling.

5. De Opdrachtgever is ermee bekend en stemt er expliciet mee in dat Debiteurendesk naar eigen inzicht betalingsregelingen treft met de Debiteur ter voldoening van de achterstallige factuur. In geval van een betalingsregeling waarbij de Debiteur de factuur betaalt in twee of meer termijnen berekent Debiteurendesk standaard aan de Debiteur de wettelijk verschuldigde (handels)rente ex artikel 6:119(a) BW over het verschuldigd factuurbedrag en neemt zij dit rentebedrag op in de betalingsregeling. Debiteurendesk stelt de Opdrachtgever Schriftelijk in kennis van de door haar getroffen betalingsregeling.
6. Debiteurendesk ontvangt nimmer bedragen van de Debiteur ten behoeve van de Opdrachtgever op haar eigen bankrekening, in die zin dat de Debiteur de door haar verschuldigde betalingen te allen tijde uitsluitend rechtstreeks verricht aan de Opdrachtgever.
7. Debiteurendesk behoudt zich te allen tijde het recht voor om de opvolging van een of meer facturen ten behoeve van de Opdrachtgever te weigeren of te staken ingeval zij de opvolging ervan niet opportuun of onvoldoende kansrijk acht, dan wel ingeval verschil van mening bestaat tussen haar en de Opdrachtgever ten aanzien van de te volgen strategie. Het oordeel van Debiteurendesk is hierin beslissend.
8. Betaalt de Debiteur na het contact met Debiteurendesk de factuur niet (tijdig) conform de getroffen betalingsregeling, dan eindigt hiermee de geleverde Dienst ten aanzien van deze factuur. In zodanig geval zal Debiteurendesk in overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever deze factuur ter incasso doorgeleiden naar haar incassopartner Open Legal Advocaten.
9. Na doorgeleiding van de factuur zoals bedoeld in de tweede zin van het vorig lid ontstaat een directe contractuele relatie tussen de Opdrachtgever en Open Legal Advocaten. Debiteurendesk is op geen enkele wijze betrokken bij deze contractuele relatie en kan zodoende nimmer aansprakelijk worden gesteld voor de uitvoering van de (vervolg)werkzaamheden door Open Legal Advocaten ten behoeve van de Opdrachtgever.

Artikel 5 – Verplichtingen Opdrachtgever

- a. De Opdrachtgever verstrekt op eerste verzoek tijdig alle door Debiteurendesk verlangde gegevens en informatie, om Debiteurendesk in staat te stellen de Overeenkomst op een correcte wijze uit te voeren. Voormelde gegevens omvatten ir verzonden achterstallige factuur;
- b. een kopie van de door de Opdrachtgever aan de Debiteur verzonden betalingsherinnering;
- c. de (contact)gegevens van de Debiteur; en
- d. de (contact)gegevens van de Opdrachtgever.

Desgevraagd verstrekt de Opdrachtgever Debiteurendesk alle relevante bijkomende gegevens die naar het oordeel van Debiteurendesk van belang zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

1. Alvorens een achterstallige factuur ter opvolging aan Debiteurendesk toe te zenden dient de Opdrachtgever de in lid 1 onder a) bedoelde factuur en onder b) bedoelde betalingsherinnering aantoonbaar op correcte wijze aan de Debiteur te hebben toegezonden. Tevens garandeert de Opdrachtgever alsdan dat zij de onderliggende diensten en producten op deugdelijke wijze aan de Debiteur heeft geleverd, dat het factuurbedrag is berekend in overeenkomst met de gemaakte (prijs)afspraken en dat de factuur is opgesteld conform de hieraan gestelde wettelijke vereisten.
2. Voor zover de Opdrachtgever bekend is met een betwisting door de Debiteur van de factuur of de onderliggende diensten en producten, stelt zij Debiteurendesk hiervan in kennis en zulks uiterlijk ten tijde van het verstrekken van de opdracht. In zodanig geval is Debiteurendesk te allen tijde gerechtigd om hetzij de aan haar verstrekte opdracht te weigeren, hetzij met de Opdrachtgever ter zake tot andere vergoedingsafspraken te komen, hetzij de factuur in overleg met de Opdrachtgever door te geleiden naar haar incassopartner Open Legal Advocaten.
3. Ingeval de Opdrachtgever op enig moment bekend geraakt met nieuwe feiten of ontwikkelingen aan de zijde van de Debiteur waarvan zij redelijkerwijs kan vermoeden dat deze van belang zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, dan zal de Opdrachtgever Debiteurendesk hiervan onverwijld, doch uiterlijk binnen een termijn van 48 uur nadat zij hiermee bekend is geraakt, Schriftelijk op de hoogte stellen.
4. Op het moment dat de Opdrachtgever een betaling van de Debiteur ten aanzien van de opgevolgde factuur ontvangt, stelt zij Debiteurendesk onverwijld, doch uiterlijk binnen een termijn van 48 uur, Schriftelijk hiervan in kennis.
5. Vanaf het moment dat de Opdrachtgever een achterstallige factuur ter opvolging uitbesteedt aan Debiteurendesk, verloopt alle communicatie ten aanzien van deze factuur uitsluitend tussen Debiteurendesk en de Debiteur. De Opdrachtgever verbindt zich ertoe om zelf geen betalingsregelingen te treffen met de Debiteur en deze regelingen uitsluitend via Debiteurendesk tot stand te laten komen. Ingeval de Debiteur haar ter zake van deze factuur benadert, zal de Opdrachtgever de Debiteur te allen tijde doorverwijzen naar Debiteurendesk en Debiteurendesk per omgaand Schriftelijk hiervan in kennis stellen.
6. Ingeval de Opdrachtgever een achterstallige factuur ter opvolging aan Debiteurendesk uitbesteedt, staat zij ervoor in dat deze factuur niet tevens aan een derde ter incasso uit handen is of zal worden gegeven.
7. Voor zover de Debiteur niet in staat is om per direct het volledig door hem verschuldigd bedrag aan de Opdrachtgever te voldoen maar daartoe een alleszins redelijk betalingsvoorstel doet, verklaart de Opdrachtgever zich reeds bij voorbaat bereid om op basis van dit voorstel een betalingsregeling met de Debiteur overeen te komen. Het voorgaande lijdt slechts uitzondering voor zover de Opdrachtgever op aantoonbaar goede gronden vreest dat de Debiteur de betalingsregeling niet zal nakomen. In geval Debiteurendesk met de Debiteur een betalingsregeling treft waarbij de Debiteur de achterstallige factuur betaalt in twee of meer termijnen, staat de Opdrachtgever Debiteurendesk te allen tijde toe en is Debiteurendesk zodoende gerechtigd om wettelijk verschuldigde (handels)rente over het openstaand factuurbedrag aan de Debiteur te berekenen.
8. Ingeval de Opdrachtgever handelt in strijd met een van de bepalingen in dit artikel, is Debiteurendesk te allen tijde gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, dan wel deze te beëindigen. Het voorgaande laat

onverlet het recht van Debiteurendesk om in zodanig geval nakoming dan wel schadevergoeding van de Opdrachtgever te verlangen.

Artikel 6 – Vergoeding, verschotten en wettelijke rente

1. Ter vergoeding van de door haar geleverde Dienst berekent Debiteurendesk aan de Opdrachtgever een vast overeengekomen maandelijks tarief. Op verzoek van de Opdrachtgever kan Debiteurendesk de Vergoeding eenmalig jaarlijks bij haar in rekening brengen. De hoogte van het tarief wordt gestaffeld dan wel conform maatwerk bepaald en zulks op basis van het gemiddeld aantal achterstallige facturen dat de Opdrachtgever maandelijks ter opvolging uitbesteedt aan Debiteurendesk. Debiteurendesk is te allen tijde gerechtigd om in overleg met de Opdrachtgever de hoogte van de Vergoeding aan te passen indien blijkt dat de Opdrachtgever gedurende twee of meer maanden een hoger of lager aantal facturen ter opvolging aan Debiteurendesk uitbesteedt.
2. De Opdrachtgever is de Vergoeding te allen tijde aan Debiteurendesk verschuldigd en zulks onafhankelijk van de vraag of de Debitur de door Debiteurendesk opgevolgde factuur (volledig) voldoet. Het bepaalde in artikel 4 lid 3 eerste zin is hierbij van toepassing.
3. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, int Debiteurendesk de Vergoeding maandelijks via automatische incasso vanaf het door de Opdrachtgever opgegeven bankrekeningnummer. Voor zover de betaling van de Vergoeding niet plaatsvindt via automatische incasso, geldt een standaard betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum. De betaling vindt alsdan zonder korting of verrekening uitsluitend plaats via een bancaire overschrijving van het verschuldigd bedrag naar het bankrekeningnummer van Debiteurendesk zoals vermeld op de factuur.
4. Naast de in lid 1 bedoelde Vergoeding is de Opdrachtgever aan Debiteurendesk verschotten verschuldigd in verband met de out of pocket (on)kosten die Debiteurendesk in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst dient te maken. Voormelde verschotten hebben onder meer betrekking op door Debiteurendesk opgevraagde uittreksels uit openbare registers ten aanzien van de Debitur of de Opdrachtgever en deze worden periodiek via een separate factuur aan de Opdrachtgever doorberekend. Ten aanzien van deze verschotten geldt een standaard betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
5. Ingeval sprake is van een situatie zoals bedoeld in artikel 4 lid 5 tweede zin ('betalingsregeling waarbij de Debitur de factuur betaalt in twee of meer termijnen') is Opdrachtgever naast de in lid 1 bedoelde Vergoeding aan Debiteurendesk een bedrag verschuldigd gelijk aan de hoogte van de door Debiteurendesk aan de Debitur berekende wettelijke rente. Voormeld bedrag geldt als vergoeding voor het opstellen van de betalingsregeling en het bewaken van de overeengekomen termijnbetalingen door Debiteurendesk. Dit bedrag wordt periodiek via een separate factuur aan de Opdrachtgever berekend en ten aanzien hiervan geldt een standaard betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

Artikel 7 – Verbetering facturatieproces

1. Op verzoek van de Opdrachtgever draagt Debiteurendesk verbeteringen aan ten aanzien van het facturatieproces van de Opdrachtgever. De door haar aangedragen verbeteringen kan de Opdrachtgever implementeren binnen haar bedrijfsproces. Artikel 4 lid 3 eerste zin is hierop van toepassing.
2. Met het oog op het bepaalde in lid 1 van dit artikel sluit de Opdrachtgever met Debiteurendesk Schriftelijk een separate overeenkomst van opdracht. Ter vergoeding van de door haar verstrekte adviezen berekent Debiteurendesk aan de Opdrachtgever een overeengekomen bedrag. Voormeld bedrag wordt via een separate factuur aan de Opdrachtgever berekend en ten aanzien hiervan geldt een standaard betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

Artikel 8 – Betalingsverzuim

1. Na het verstrijken van de betalingstermijn van 14 dagen zoals bedoeld in artikel 6 leden 3 t/m 5 en artikel 7 is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is zij over het opeisbare bedrag de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW verschuldigd. Bij gebreke van tijdige betaling is de Opdrachtgever tevens de door Debiteurendesk te maken (buiten)gerechtelijke incassokosten verschuldigd, in welk geval de hoogte van de incassokosten wordt gesteld op 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 250,-.
2. Na het verstrijken van de betalingstermijn van 14 dagen zoals bedoeld in de leden 3 t/m 5 van dit artikel is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is zij over het opeisbare bedrag de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW verschuldigd. Bij gebreke van tijdige betaling is de Opdrachtgever tevens de door Debiteurendesk te maken (buiten)gerechtelijke incassokosten verschuldigd, in welk geval de hoogte van de incassokosten wordt gesteld op 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 250,-.
3. Van de Opdrachtgever ontvangen betalingen strekken conform artikel 6:44 lid 1 BW te allen tijde in de regel eerst in mindering op de door Debiteurendesk gemaakte (buiten)gerechtelijke incassokosten, vervolgens op de verschenen wettelijke rente en tenslotte op de verschuldigde hoofdsom.
4. In geval van liquidatie, (dreigend) faillissement of surseance van betaling aan de zijde van de Opdrachtgever zijn de verplichtingen van de Opdrachtgever ten aanzien van Debiteurendesk onmiddellijk en volledig opeisbaar.

Artikel 9 – Opschorting en tussentijdse beëindiging

1. Indien de Opdrachtgever in verzuim verkeert met de betaling van hetgeen zij aan Debiteurendesk verschuldigd is, heeft Debiteurendesk, naast de mogelijkheid tot het treffen van (buiten)gerechtelijke invorderingsmaatregelen, het recht om de uitvoering van de Overeenkomst per direct op te schorten, dan wel deze tussentijds onmiddellijk te beëindigen. In zodanig geval blijft de Opdrachtgever de alsdan resterende Vergoeding ten aanzien van de lopende termijn aan Debiteurendesk verschuldigd.
2. Debiteurendesk is gerechtigd de Overeenkomst per direct te beëindigen in geval van liquidatie, (dreigend) faillissement of surseance van betaling aan de zijde van de Opdrachtgever, dan wel indien de Opdrachtgever na

schriftelijk in gebreke te zijn gesteld ook na verloop van de in dat kader aan haar gestelde termijn in gebreke blijft met de nakoming van haar contractuele verplichting.

Artikel 10 – Reclames

1. Reclames met betrekking tot de door Debiteurendesk berekende Vergoeding, verschotten of rentebedragen zoals bedoeld in artikel 6 leden 1 t/m 5 of de door haar berekende bedragen zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 dient de Opdrachtgever op straffe van verval Schriftelijk binnen 7 dagen na automatische incassering of ontvangst van de corresponderende factuur aan Debiteurendesk kenbaar te maken.
2. Reclames over de uitvoering van de Overeenkomst dan wel de overeenkomst zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 dient de Opdrachtgever op straffe van verval Schriftelijk binnen 14 dagen na de ontdekking van het gebrek aan Debiteurendesk kenbaar te maken.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. Debiteurendesk is niet aansprakelijk voor opgetreden schade van welke aard dan ook die is ontstaan als gevolg van door de Opdrachtgever aan haar verstrekte onjuiste dan wel onvolledige gegevens of informatie.
2. Debiteurendesk is nimmer aansprakelijk voor de (in)directe gevolgen van door haar verstrekte adviezen zoals bedoeld in artikel 7 lid 1.
3. Debiteurendesk is niet aansprakelijk voor opgetreden schade aan de zijde van de Opdrachtgever als gevolg van een opschorting of tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst zoals bedoeld in artikel 9.
4. Derden kunnen aan de door Debiteurendesk geleverde Dienst op geen enkele wijze rechten ontleen. De Opdrachtgever vrijwaart Debiteurendesk tegen eventuele vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden als gevolg van werkzaamheden die zij ten behoeve van de Opdrachtgever verricht.
5. Debiteurendesk is nimmer aansprakelijk voor (in)direct geleden schade aan de zijde van de Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen van haar zijde, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.
6. Iedere aansprakelijkheid van Debiteurendesk voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen van haar zijde of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Debiteurendesk ter zake wordt uitgekeerd, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering. Het voorgaande geldt tenzij er aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld.
7. Beperkingen van aansprakelijkheid ten gunste van Debiteurendesk strekken ook ten gunste van werknemers en niet-ondergeschikte vertegenwoordigers en hulppersonen van Debiteurendesk.
8. Alle aanspraken van de Opdrachtgever vervallen drie maanden na het moment waarop zij bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het bestaan van haar vorderingsrechten of van andere rechten dan wel bevoegdheden.
9. Ingeval de aansprakelijkheidsverzekeraar van Debiteurendesk om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is iedere aansprakelijkheid aan de zijde van Debiteurendesk te allen tijde beperkt tot de (jaarlijkse) Vergoeding die Debiteurendesk bij de Opdrachtgever in rekening brengt, zulks met een maximum van € 1.250,-.
10. Elke vordering tot schadevergoeding verjaart 6 maanden na de dag waarop de Opdrachtgever bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade en met de aansprakelijkheid van Debiteurendesk hiervoor.

Artikel 12 – Privacy

1. De Opdrachtgever vrijwaart Debiteurendesk van aanspraken van derden en andere schade die zij lijdt in verband met een onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens bij het uitvoeren van de Overeenkomst, zulks voor zover Debiteurendesk deze persoonsgegevens (in opdracht) van de Opdrachtgever heeft ontvangen.
2. De Opdrachtgever en Debiteurendesk zullen elkaar zonder onredelijke vertraging informeren zodra zij kennis hebben gekregen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die worden verwerkt bij de uitvoering van de Overeenkomst.
3. De Opdrachtgever en Debiteurendesk zullen met elkaar overleg plegen voordat zij enige melding van een inbreuk doen aan een toezichthouder of aan betrokkenen.
4. De Opdrachtgever en Debiteurendesk zullen elkaar zonder onredelijke vertraging informeren zodra zij kennis hebben gekregen van een onderzoek van een toezichthouder in verband met persoonsgegevens die worden verwerkt bij het uitvoeren van de Overeenkomst.

Artikel 13 – Toepasselijk recht en forumkeuze

Op iedere door Debiteurendesk gesloten Overeenkomst en overeenkomst zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Geschillen die hieruit voortvloeien worden uitsluitend ter beslechting voorgelegd aan de bevoegde rechtbank die op basis van de vestigingsplaats van Debiteurendesk daartoe bevoegd is.