

## Algemene voorwaarden Van Hoek & Partners

### Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten, offertes en aanbiedingen die vanuit Van Hoek & Partners zijn aangeboden aan haar opdrachtgevers of andere partijen die gebruik willen maken van de diensten die Van Hoek & Partners aanbiedt. Deze diensten hebben betrekking tot het uitvoeren van het innen achterstallige gelden, debiteurenbeheer, creditmanagement, verstrekken van kredietinformatie, uitvoeren alsdan begeleiden m.b.t. juridische werkzaamheden en het uitbrengen van advies.

### 1. Definities

**Van Hoek & Partners:** Alle concerns toebehorend aan Van Hoek & Partners Group B.V.

**Opdrachtgever:** Een persoon die, of een bedrijf dat Van Hoek & Partners inschakelt voor het uitvoeren van werkzaamheden.

### 2. Algemeen

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en aanbiedingen tot het verlenen van diensten op het gebied van incasseren van vorderingen en het verstrekken van krediet informatie.
- 2.2 Alvorens tot het verlenen van diensten over te gaan dient de opdrachtgever een incasso-overeenkomst te ondertekenen.
- 2.3 Van deze voorwaarden afwijkende afspraken zijn voor Van Hoek & Partners slechts bindend indien deze door haar uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.4 Afspraken met of toezegging van een medewerker van Van Hoek & Partners zijn voor Van Hoek & Partners niet bindend tenzij deze afspraken of toezegging uitdrukkelijk schriftelijk hebben bevestigd.

### 3. Tarieven

- 3.1 De tarieven zijn opgenomen in de incasso-overeenkomst.
- 3.2 Van Hoek & Partners behoudt zich het recht voor de tarieven te wijzigen, welke tevens gelden voor lopende opdrachten.
- 3.3 Van Hoek & Partners heeft een van de werkzaamheden gescheiden derdenrekening.
- 3.4 Afracht van de derdengelden geschiedt conform de afspraken zoals omschreven in de incasso-overeenkomst, doch maximaal 1 kalendermaand na ontvangst van desbetreffende derdengelden.
- 3.5 Provisie: Van Hoek & Partners berekent opdrachtgever provisie conform de gesloten incasso-overeenkomst.
- 3.6 Bij aan u af te dragen gelden wordt er een handlingsfee gehanteerd welke wordt verrekend met de afdracht.

### 4. Werkzaamheden

- 4.1 Indien de opdrachtgever Van Hoek & Partners opdracht geeft tot het incasseren van een vordering machtigt opdrachtgever Van Hoek & Partners in haar naam alle benodigde incasso- en gerechtelijke handelingen te verrichten die naar het inzicht van Van Hoek & Partners noodzakelijk zijn. De machtiging houdt onder meer in:
  - het zowel schriftelijk als telefonisch als per e-mail benaderen van de debiteur;
  - het aan de debiteur in rekening brengen van rente en incassokosten;
  - het ontvangen van gelden;
  - het treffen van een betalingsregeling;
  - het doen starten van een procedure voor het gerechtelijke traject;
  - Het aanvragen van een faillissement.
- 4.2 Rechtsmaatregelen worden alleen na toestemming van opdrachtgever genomen.
- 4.3 Indien Van Hoek & Partners namens opdrachtgever een juridische procedure aanvangt zal Van Hoek & Partners opdrachtgever een voorschotnota doen toekomen. De hoogte van deze voorschotnota is afhankelijk van de hoogte van de hoofdsom.
- 4.4 Van Hoek & Partners is gerechtigd haar incasso-activiteiten te beëindigen indien blijkt dat zonder procedure geen betaling is te verkrijgen en de debiteur de vordering betwist.
- 4.5 Van Hoek & Partners aanvaardt geen aansprakelijkheid voor valutaverliezen

- 4.6 Aan opdrachtgever worden kosten in rekening gebracht conform de incasso-overeenkomst.
- 4.7 Er is sprake van een betaling indien de debiteur de vordering aan Van Hoek & Partners dan wel rechtstreeks aan opdrachtgever heeft voldaan. Onder betaling wordt verstaan: een door opdrachtgever op zich genomen tegenprestatie, een compensatie van de vordering en een terugname van de geleverde goederen.
- 4.8 Indien Van Hoek & Partners extra kosten van de debiteur int boven de hoofdsom en de rente, dan komen deze kosten geheel toe aan Van Hoek & Partners.
- 4.9 Een vordering wordt voor het berekenen van provisie als betaald aangemerkt indien de datum van registratie bij Van Hoek & Partners is gelegen drie dagen voor de datum van bijschrijving op rekening van opdrachtgever. Zonodig kan Van Hoek & Partners een betalingsbewijs verlangen. De termijn van drie dagen geldt niet indien de debiteur de vordering contant aan opdrachtgever of middels telefonische overboeking op bank/girorekening opdrachtgever voldoet.
- 4.10 Indien opdrachtgever een incasso-opdracht terugtrekt, buiten Van Hoek & Partners om een betalingsregeling sluit, met debiteur een schikking treft danwel een verdere behandeling door Van Hoek & Partners in de weg staat, is Van Hoek & Partners gerechtigd over de haar ter incasso gestelde vordering provisie in rekening te brengen met een minimum van € 25,00.
- 4.11 Opdrachtgever machtigt Van Hoek & Partners iedere door haar ontvangen betaling namens de opdrachtgever eerst aan Van Hoek & Partners te voldoen voor al hetgeen opdrachtgever aan Van Hoek & Partners is verschuldigd.

### 5. Bewaarplicht

Van Hoek & Partners is niet verplicht in het kader van een incasso-opdracht ter beschikking gestelde stukken aan opdrachtgever te retourneren.

### 6. Nalatigheid opdrachtgever

Indien opdrachtgever haar verplichtingen uit een overeenkomst niet nakomt, bijvoorbeeld door een opeisbare declaratie niet te voldoen, is Van Hoek & Partners gerechtigd haar verplichtingen op grond van enige tussen partijen bestaande overeenkomst op te schorten.

### 7. Aansprakelijkheid

- 7.1 Van Hoek & Partners levert een inspanningsverplichting en kan dus nimmer worden gehouden aan en aansprakelijk zijn voor een bepaald incassoresultaat.
- 7.2 De buitengerechtigde en gerechtelijke incasso geschiedt voor rekening en risico van opdrachtgever.
- 7.3 Van Hoek & Partners is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door daden of nalatigheid van haar werknemers of van derden die in haar opdrachten werkzaamheden verrichten.
- 7.4 In geval van overmacht is Van Hoek & Partners niet aansprakelijk. Onder overmacht wordt verstaan: oorlog, oorlogsgevaar, brand, oproer, staking of andere ernstige storingen in het bedrijf van Van Hoek & Partners of dat van door haar ingeschakelde derden.
- 7.5 Opdrachtgever dient Van Hoek & Partners zo snel mogelijk in kennis te stellen indien zij in een lopende zaak een betaling ontvangt, een creditnota verstuurt of goederen retour ontvangt.
- 7.6 Van Hoek & Partners aanvaardt geen aansprakelijkheid voor valutaverliezen

### 8. Betaling

- 8.1 Betaling van de door Van Hoek & Partners gefactureerde bedragen dient zonder enige aftrek of verrekening te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.
- 8.2 Bij niet-, niet tijdige of niet volledige betaling door opdrachtgever binnen de door Van Hoek & Partners ingevolge deze voorwaarden gestelde termijn verkeert opdrachtgever ingevolge het bepaalde in het eerste lid van dit artikel in verzuim en is het volledige, nog openstaande bedrag ten gunste van Van Hoek & Partners terstond opeisbaar, terwijl opdrachtgever daarenboven gehouden zal zijn om aan Van Hoek & Partners een rentevergoeding te betalen van 1% per maand een en ander onverminderd het recht van Van Hoek & Partners om ontbinding van de overeenkomst met schadevergoeding te vorderen

dan wel zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten. Het bepaalde in het voorgaande lid van dit artikel is ook van toepassing, met dien verstande dat de vordering van Van Hoek & Partners terstond geheel opeisbaar is en het verzuim van opdrachtgever meteen intreedt indien:

- Opdrachtgever een verzoek tot surseance van betaling indient, in staat van faillissement wordt verklaard of indien ten aanzien van Opdrachtgever een schuldsanering krachtens de WSNP wordt uitgesproken;
- beslag op het geheel, dan wel gedeelte van het eigendom van opdrachtgever wordt gelegd;
- Opdrachtgever haar bedrijf, of althans een wezenlijk gedeelte daarvan, staakt, vervreemdt of op andere wijze voortzet.

- 8.3 Alle buitengerechtigde kosten die, die in redelijkheid door Van Hoek & Partners dienen te worden gemaakt teneinde, nadat de toestand van verzuim voor opdrachtgever is ingetreden, betaling van haar te verkrijgen zijn voor rekening van opdrachtgever en bedragen tenminste 15% van de door Van Hoek & Partners met opdrachtgever overeengekomen hoofdsom exclusief btw met een minimumbedrag van € 115,00 exclusief btw per niet (volledig) betaalde factuur. Het betreft hier een boete die niet (mede) strekt tot betaling van proceskosten of van buitengerechtigde kosten terwijl deze boete in afwijking van artikel 6:92 BW slechts dient als voorschot op de uiteindelijk door de schuldenaar te betalen schadevergoeding en het bedrag van de boete tegelijk met de nakoming van de verbintenis zal kunnen worden gevorderd, zulks ook overigens in gevallen waarin de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend..
- 8.4 Van Hoek & Partners is te allen tijde gerechtigd openstaande facturen te verrekenen met gelden die zij, uit welke hoofde dan ook, voor betreffende opdrachtgever in bezit heeft.

### 9. Verplichting opdrachtgever

- 9.1 Opdrachtgever dient Van Hoek & Partners zo snel mogelijk in kennis te stellen indien zij in een lopende zaak een betaling ontvangt, een creditnota verstuurt of goederen retour ontvangt.
- 9.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van een rechtsgeldige vordering.
- 9.3 Indien opdrachtgever Van Hoek & Partners opdracht geeft tot het uitvoeren van werkzaamheden is opdrachtgever verantwoordelijk voor het verstrekken van correcte en volledige gegevens.
- 9.4 Opdrachtgever is verplicht alle door van Hoek & Partners aan haar verstrekte informatie geheim te houden en niet aan derden over te dragen dan wel ter beschikking te stellen.

### 10. Persoonsgegevens

- 10.1 Opdrachtgever is werkingsverantwoordelijke zoals beschreven staat volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtgever is hiermee zeggende verantwoordelijk voor de bescherming van de (persoons)gegevens die worden verstrekt al dan worden verwerkt door Van Hoek & Partners.
- 10.2 Van Hoek & Partners zal enkel en alleen ontvangen persoonsgegevens gebruiken voor doeleinden waarvoor deze persoonsgegevens ter beschikking zijn gesteld.
- 10.3 Persoonsgegevens zullen alleen aan derden ter beschikking worden gesteld indien daar voor een wettelijke plicht ten grondslag ligt, zoals in het kader van een juridisch onderzoek.
- 10.4 Opdrachtgever vrijwaart Van Hoek & Partners van alle claims die ontstaan indien er niet naar volledigheid en/of nalatigheid wordt gehandeld zoals beschreven volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 10.5 Opdrachtgever stemt in met het feit dat Van Hoek & Partners persoonsgegevens gebruikt om haar werkzaamheden uit te voeren en deze gegevens bewaart voor een periode van minimaal 2 jaar en maximaal 7 jaar. Ook kan men zijn/haar gegevens laten verwijderen door hiervoor een verzoek in te dienen bij ons.

### 11. Toepasselijk recht en rechtskeuze

- 11.1 Op alle geschillen tussen partijen is Nederlands recht van toepassing.
- 11.2 Geschillen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in 's-Hertogenbosch.

## Verwerkersovereenkomst Van Hoek & Partners

In aanvulling op de algemene voorwaarden zijn onderstaande voorwaarden van toepassing.

*Deze verwerkersovereenkomst heeft betrekking op het verzoek van verantwoordelijke aan verwerker tot het uitvoeren van (incasso)werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn achtend en noodzakelijk voor het innen van achterstallige betalingen waar verantwoordelijke mee te maken heeft als gevolg van niet betalende leden/patiënten/gasten of andere afnemers van een product en/of dienst die verantwoordelijke ter aanbod stelt.*

### **In aanmerking nemende dat:**

Verantwoordelijke beschikt als verantwoordelijke over persoonsgegevens, te weten naam, adres, woonplaats en aanvullende contactgegevens van haar debiteuren die verzameld zijn als gevolg van het niet naleven van de betaalplicht die debiteur tegenover verantwoordelijke heeft.

Verantwoordelijke heeft verwerker ingeschakeld als incassobureau en hierdoor heeft verwerker toegang tot deze persoonsgegevens. Deze gegevens worden bewaard voor ten minste 2 jaar en maximaal 7 jaar na de afhandeling van de zaak.

### **Overeengekomen punten:**

Beide partijen zijn op de hoogte van de Algemene Verordening Gegevensbescherming inclusief de meldplicht datalekken, en zullen zich gezamenlijk inspannen om aan alle wettelijke eisen te voldoen. De verwerker zal zich in ieder geval houden aan de volgende punten:

- Partijen komen de Algemene Verordening Gegevensbescherming na. Voor zover de afspraken tussen partijen niet voorzien in wettelijk vereiste regelingen, komen partijen overeen te handelen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van (persoons)gegevens;
- Verwerker en degenen die onder diens gezag handelen zijn verplicht om persoonsgegevens waarvan zij kennisnemen, geheim te houden;
- Persoonsgegevens mogen alleen verwerkt worden volgens de instructies van de verantwoordelijke;
- De verwerker zorgt voor een goede en passende beveiliging van de persoonsgegevens. Dit gebeurt door het nemen van zowel technische maatregelen en organisatorische maatregelen;

Verwerker heeft de volgende maatregelen genomen ter bescherming van de persoonsgegevens:

- Technische maatregelen zijn bijvoorbeeld firewalls, virus-scanners, encryptie en met sterke wachtwoorden beschermde accounts;
- Organisatorische maatregelen zijn bijvoorbeeld het registreren van bezoekers, het screenen van nieuwe medewerkers, en het afsluiten van ruimtes en panden/beveiligde toegang van locaties en apparatuur.
- Systemen van verwerker worden up-to-date gehouden.
- Medewerkers in dienst van verwerker zijn geïnstrueerd over de inhoud van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- Bij het ontwikkelen en aanpassen van nieuwe bedrijfsprocessen en het implementeren hiervan zal er worden gehandeld volgens het zogenaamde “privacy by design” en “privacy by default” principe.

- Verwerker zal toekomstige ontwikkelingen in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming blijven volgen en indien nodig zijn bedrijfsprocessen hierop aanpassen.
  - Verwerker maakt alleen gebruik van de persoonsgegevens die geacht zijn om zijn werkzaamheden uit te voeren.
- Verwerker mag persoonsgegevens alleen bewerken in opdracht van de verantwoordelijke, voor het door de verantwoordelijke vastgestelde doel. Verwerker mag de gegevens dus niet gebruiken voor eigen marketingacties en doeleinden. Verwerker mag gegevens niet doorgeven aan andere partijen, tenzij in opdracht van verantwoordelijke;
  - De verwerker mag de gegevens niet verwerken buiten de Europese Unie;
  - Als er een beveiligingsincident ontdekt is waarbij mogelijk persoonsgegevens zijn uitgelekt of verloren gegaan, zal de verwerker direct (en in ieder geval binnen 24 uur) de verantwoordelijke telefonisch en per e-mail op de hoogte brengen, zodat de verantwoordelijke kan inschatten of er een melding gedaan moet worden aan de AP of betrokkenen. De verwerker zal vervolgens alle instructies voortkomend uit het onderzoek van het incident zo snel en goed mogelijk uitvoeren;
  - De looptijd van deze verwerkersovereenkomst is gelijk aan de looptijd van de tussen partijen gesloten overeenkomst/geldende afspraken. In het geval dat de dienstverlening van verwerker aan verantwoordelijke (nog) voortduurt, loopt deze verwerkersovereenkomst door;
  - De verwerker moet bij beëindiging van diensten op het gebied van verwerkingen van persoonsgegevens alle persoonsgegevens wissen of teruggeven aan de verantwoordelijke en nog bestaande kopieën wissen, behalve als EU-recht of het recht van de lidstaat verplicht tot het bewaren van deze persoonsgegevens;
  - De verwerker is verplicht medewerking en uitvoering te verlenen aan verzoeken van betrokkenen als bedoeld in art. 15 t/m 22 van de AVG.
  - De verwerker moet alle informatie met betrekking tot deze verwerkersovereenkomst beschikbaar maken aan verantwoordelijke en audits en inspecties door de verantwoordelijke of gemandateerde auditor toestaan en hieraan meewerken. Indien een instructie, volgens de verwerker, tegen de verordening, EU-recht of recht van de lidstaat ingaat, moet de verwerker onmiddellijk de verantwoordelijke op de hoogte stellen.
  - In een contract tussen de verwerker met een sub-verwerker moeten dezelfde verplichtingen gelden als die uit deze verwerkersovereenkomst. Als de sub-verwerker zijn verplichtingen tot gegevensbescherming niet nakomt, zal de verwerker volledig aansprakelijk zijn jegens de verantwoordelijke.

*Aan deze verwerkersovereenkomst en voorwaarden kunnen geen rechten worden ontleend. Van Hoek & Partners Incassoservices B.V. is tevens niet aansprakelijk te stellen voor fouten, ontbreken van informatie of andere onjuistheden. Bij het registreren en tekenen van ons registratieformulier is de verantwoordelijke van deze informatie op de hoogte en gaat daarmee akkoord.*