

OVEREENKOMST VAN DIENSTVERLENING INZAKE INCASSOSERVICE

U bent als lid aangesloten bij DAK. U heeft ervoor gekozen om uw klanten een Servicecontract aan te bieden. En om gebruik te maken van de diensten die DAK haar leden ter ondersteuning van deze Servicecontracten aanbiedt. Dat is een goede keuze. Zo kunnen wij u optimaal ondersteunen.

In dit document staan de algemene voorwaarden, die op onze dienstverlening ten aanzien van Servicecontracten van toepassing zijn.

ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTVERLENING INCASSO SERVICE

1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?

Wij hebben een aantal afspraken die gelden voor al onze leden, voor al onze dienstverlening inzake de ondersteuning van alle Servicecontracten, die u aan uw klanten aanbiedt. Bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid of betaling van onze diensten. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.

2. Wie zijn wij?

De besloten vennootschap DAK Volmacht BV, kantoorhoudende te Nieuwegein aan de Marconibaan 57 (3439 MR).

3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?

U: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van onze coöperatie en aan wie wij enige offerte hebben verstrekt, aanbieding gedaan of met wie wij een overeenkomst inzake de ondersteuning met betrekking tot Servicecontracten hebben gesloten.

Opdracht: de door u aan ons verstrekte opdracht om diensten te verlenen ter ondersteuning van de Servicecontracten die u met uw klanten heeft afgesloten.

Servicecontract: de overeenkomst die u met uw klant sluit inzake de advies- en bemiddelingsdiensten die u voor uw klanten verzorgt en waarvoor u van uw klanten een rechtstreekse vergoeding ontvangt.

4. De inhoud van de Opdracht

4.1 Een overeenkomst tussen u en ons komt tot stand op het moment dat wij een Opdracht schriftelijk hebben aanvaard, of met de uitvoering daarvan zijn begonnen. Voor het tot stand komen van een overeenkomst tussen u en ons is altijd vereist dat u als lid bent aangesloten bij onze coöperatie en dat u eenmalig met onze samenwerkingsvoorwaarden akkoord bent gegaan.

4.2 Wij zijn bevoegd om aan ons verstrekte Opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat wij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan u hebben verstuurd.

- 4.3 Alle aan ons verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met ons kantoor en worden door ons kantoor uitgevoerd. Ook als het uw bedoeling is dat de Opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 4.4 Aan ons verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van ons, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of tenzij wij iets anders overeenkomen.
- 4.5 Door ons opgegeven termijnen waarbinnen wij de aan ons verstrekte Opdracht zullen uitvoeren, zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn. Tenzij wij schriftelijk anders met u overeenkomen.
- 4.6 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van onze bestuurders en/of alle voor ons werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien deze personen niet meer voor ons werkzaam zijn.
- 4.7 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar u bij de acceptatie van een Opdracht verwijst zijn niet van toepassing, tenzij wij deze zonder voorbehoud en schriftelijk hebben aanvaard.

5. Welke diensten bieden wij u ter ondersteuning van uw Servicecontracten aan?

- 5.1 Indien u een Servicecontract met één van uw klanten sluit, dient u dit Servicecontract te registreren in de daarvoor door ons ontwikkelde webapplicatie.
- 5.2 Een nieuw Servicecontract (of een wijziging in een bestaand Servicecontract) dient altijd per omgaande, doch uiterlijk binnen 2 werkdagen, aan ons te worden doorgegeven. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons verstrekte informatie.
- 5.3 Als u een Servicecontract bij ons aanmeldt, zullen wij de contractgegevens die voor onze dienstverlening aan u relevant zijn, registreren. Het gaat daarbij met name om de contactgegevens van uw klant, de contractsduur van het Servicecontract, de te incasseren bedragen en de daarbij behorende incassotermijnen, en de indeling van de belasting(tarieven), die op de dienstverlening die u ingevolge het Servicecontract aan uw klant aanbiedt.
- 5.4 Wij zullen het incasso voor u verzorgen van de contractgelden, die uw klant uit hoofde van het Servicecontract aan u verschuldigd is. Wij zullen ons daarbij houden, aan de incassotermijnen die u met uw klant bent overeengekomen. Wij zijn echter niet aansprakelijk, indien uw klanten tekort schieten in de nakoming van betalingsverplichtingen die zij aan u hebben.
- 5.5 Wij zullen voor u registreren, welke belastingen u over de door ons geïncasserde contractgelden moet afdragen. U ontvangt hiervan een overzicht dat eens per kwartaal aan u wordt verstrekt. U kunt dit overzicht gebruiken, om belastingaangifte te doen. U kunt echter geen rechten ontleen aan de inhoud van dit overzicht, nu dit op basis van de door u verstrekte gegevens wordt opgesteld.

Indien u op grond van het Servicecontract belasting moet afdragen, bent u hier onder alle omstandigheden zelf voor verantwoordelijk. U verleent ons vrijwaring voor alle aanspraken van derden, zoals de Belastingdienst, inzake de afdracht van assurantiebelasting, b.t.w. of andere aanspraken die u – direct of indirect - in verband met het Servicecontract verschuldigd bent.

- 5.6 Het servicecontract onder DAK kan uitsluitend worden ingezet voor de dienstverlening op niet complexe producten.
- 5.7 DAK behoudt zich het recht voor het servicecontract eenzijdig te beëindigen indien op enig moment mocht blijken dat het servicecontract onder DAK voor dienstverlening op complexe producten wordt ingezet. Een boete welke als gevolg hiervan mogelijk aan DAK wordt opgelegd, zal door DAK worden verhaald op het DAK Lid.

6. Wij kunnen derden inschakelen

- 6.1 Als dat nodig is, mogen wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte Opdracht gebruik maken van derden. Als daaraan kosten verbonden zijn, zullen wij deze aan u doorbelasten.
- 6.2 Voor zover wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte Opdracht gebruik maken van door externe adviseurs (zoals accountants, advocaten, fiscalisten etc.) opgestelde adviezen, zullen wij zoveel mogelijk vooraf overleg met u plegen. Natuurlijk nemen wij bij de selectie van de betreffende adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 6.3 Wij zijn niet verantwoordelijk voor de door ons bij de uitvoering van de aan ons verstrekte Opdracht ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 6.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

7. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan

- 7.1 Wij berekenen u een vergoeding, voor de diensten die wij ten aanzien van uw Servicecontracten aan u verlenen en voor de werkzaamheden die wij in dat kader voor u verrichten. Deze tarieven staan vermeld in het door ons opgestelde Tariefoverzicht. Het Tariefoverzicht wordt desgevraagd aan u toegezonden. Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan u door. Wij zijn gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opdracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke onze kostprijs beïnvloeden.
- 7.2 Als lid heeft een rekening-courantverhouding met ons, of met een van de andere DAK-vennootschappen die deel uitmaakt of gelieerd is aan onze coöperatie. De vergoeding

die u inzake onze dienstverlening met betrekking tot uw Servicecontracten aan ons verschuldigd bent, wordt in beginsel in uw rekening-courantverhouding geboekt. Het saldo van uw rekening-courant wordt maandelijks uitbetaald c.q. geïncasseerd. U verleent ons onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming om vorderingen die u op ons, op onze coöperatie, of op een van de vennootschappen die aan onze coöperatie is gelieerd, te verrekenen met vorderingen die wij op u hebben.

- 7.3 Betaalt u de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet u daarover wettelijke rente betalen, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig is. Betaalt u ook na ingebrekestelling niet? Dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven. U bent dan ook verplicht om de buitengerechtigde incassokosten te betalen. De hoogte van de buitengerechtigde incassokosten wordt vastgesteld op 15% van onze vordering, met een minimum van € 100,-.
- 7.4 Betalingen die u doet brengen wij steeds eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan. Zelfs als u bij uw betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 7.5 Indien uw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij de levering van onze diensten op te schorten, totdat u voldoende zekerheid voor uw betalingsverplichtingen heeft verschaft.

8. Afspraken over onze aansprakelijkheid

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van ons, onze bestuurders, onze werknemers en de door ons bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, inclusief het door ons te dragen eigen risico. Op verzoek verstrekken wij aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 8.2 In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totaal van het aan u in rekening gebrachte honorarium voor de betreffende Opdracht.
- 8.3 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van u. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor u geen rechten ontlenen.
- 8.4 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade welke door u of door derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door u verstrekte inlichtingen.
- 8.5 Wij zijn nooit aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door ons kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

- 8.6 Wij zijn nooit aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door u aan ons verstuurde (email)berichten ons niet hebben bereikt.
- 8.7 Wilt u een overeenkomst met ons ontbinden? Dat kan alleen, wanneer wij zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijven om aan onze verplichtingen jegens u te voldoen. U blijft dan wel verplicht om te voldoen aan betalingsverplichtingen die zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten.

9. Overmacht

- 9.1 Wij zijn niet verplicht om enige verplichting na te komen, wanneer dit voor ons redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten ons toedoen ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van ons geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor ons risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij onze leveranciers, onderaannemers, vervoerders en/of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van ons kan worden gevergd.

10. Bescherming van uw persoonsgegevens en die van uw klanten

- 10.1 Alle persoonsgegevens die u aan ons verstrekt zullen door ons niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan ons verstrekte Opdracht of door ons aan u te verzenden mailings e.d. Behalve wanneer wij op grond van de wet of openbare orde in het kader van onze bedrijfsuitoefening verplicht zijn om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
- 10.2 Indien u bezwaar heeft tegen opname van uw persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van ons, zullen wij de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van u uit het betreffende bestand verwijderen.

11. Binnen welke termijn moet u klagen?

- 11.1 Heeft u een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet u dat schriftelijk doen en binnen 60 dagen nadat u de stukken, informatie of incasso waarop uw klacht betrekking heeft, heeft ontvangen. Of nadat u redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door u geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt uw recht om ons aan te spreken.
- 11.2 Het indienen van een klacht schort uw betalingsverplichtingen niet op.

- 11.3 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die u heeft uit welke hoofde dan ook in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop u bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

12. Diversen

- 12.1 Op alle door ons uitgebrachte aanbiedingen en offertes en op de door ons aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 12.2 Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen u en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.
- 12.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden ons slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen u en ons zijn overeengekomen.
- 12.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.
- 12.5 Wij hebben de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval wij tot tussentijdse wijziging overgaan, laten wij u dat weten en sturen wij u de aangepaste algemene voorwaarden. U mag binnen 30 dagen na de datum waarop u in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met u in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer u geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.