



ALGEMENE VOORWAARDEN

Art. 1 Begripsbepaling

- 1.1 Onder opdrachtgever wordt verstaan: iedere (rechts)persoon, die met Nassau Incasso Services B.V., verder te noemen 'Nassau', een schriftelijke overeenkomst heeft afgesloten en diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
- 1.2 Onder debiteur wordt verstaan: de schuldenaar van de opdrachtgever;
- 1.3 Onder hoofdsom wordt verstaan: het door de opdrachtgever aan Nassau overgedragen bedrag, al dan niet vermeerderd met de tot dat moment vervallen en opeisbaar gestelde rente en kosten;
- 1.4 Onder vordering wordt verstaan: het op enig moment volledig openstaande bedrag, inclusief alle kosten en renten;
- 1.5 Onder geïncasseerde bedragen wordt verstaan:
 - alle door of namens Nassau geïncasseerde bedragen;
 - alle door de opdrachtgever of anderszins geïncasseerde bedragen;
 - alle retour ontvangen goederen, waarbij de waarde van deze goederen naar objectieve maatstaven wordt vastgesteld;
 - alle crediteringen door de opdrachtgever.
- 1.6 Onder derdengelden wordt verstaan: de door Nassau ontvangen gelden voor de opdrachtgever onder aftrek van de contractueel voor Nassau afgesproken vergoedingen.

Art. 2 Algemeen

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten gesloten tussen Nassau en haar opdrachtgever. De opdrachtgever verklaart deze algemene voorwaarden te hebben ontvangen en aanvaard. De opdrachtgever doet afstand van de toepasselijkheid van zijn eigen algemene voorwaarden.
- 2.2 Afwijking van deze algemene voorwaarden is slechts mogelijk indien zulks schriftelijk met Nassau is overeengekomen.
- 2.3 De gedrags- en beroepsregels van Nassau, voor zover van toepassing, maken deel uit van de overeenkomst. De opdrachtgever verklaart de daaruit voortvloeiende verplichtingen voor Nassau steeds volledig te zullen respecteren.
- 2.4 Met betrekking tot alle geschillen, welke ontstaan ter zake van overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend de rechtbank - al dan niet de sector kanton – bevoegd, binnen wiens arrondissement Nassau is gevestigd.
- 2.5 Indien de opdrachtgever consument is, of indien in zijn bedrijf of praktijk (inclusief de opdrachtgever zelf) drie of minder personen werkzaam zijn, heeft hij het recht om binnen een redelijke termijn, welke in geen geval meer bedraagt dan 30 dagen, te kiezen voor beslechting van het geschil voor de volgens de wet bevoegde, burgerlijke rechter.
- 2.6 Op alle overeenkomsten van Nassau is Nederlands recht van toepassing.
- 2.7 Om gebruik te kunnen maken van de diensten van Nassau dient opdrachtgever een overeenkomst te tekenen. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 12 maanden met een stilzwijgend verlenging voor een zelfde periode, tenzij één der partijen tenminste drie maanden voor het verstrijken van de lopende periode per aangetekende brief heeft opgezegd.
- 2.8 Indien opdrachtgever in het kader van een dergelijke overeenkomst heeft gekozen voor een stempel bestemd voor het op de laatste aanmaning afdrukken van de tekst "Bij niet-betaling zullen wij deze vordering ter incasso geven aan Nassau Incasso Services", dan blijft de stempel eigendom van Nassau. Na beëindiging van de overeenkomst dient de stempel te worden geretourneerd, bij gebreke waarvan een boete is verschuldigd van € 500,00.

Art. 3 Totstandkoming van een overeenkomst

- 3.1 Alle offertes van Nassau zijn geheel vrijblijvend.
- 3.2 Offertes komen automatisch te vervallen, indien zij door de opdrachtgever niet binnen 14 dagen schriftelijk zijn aanvaard, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
- 3.3 Na schriftelijke aanvaarding van de offerte door de opdrachtgever, verneemt laatstgenoemde binnen 5 dagen of Nassau de offerte accepteert, afwijst, dan wel onderwerpt aan een nader onderzoek, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.4 Nassau behoudt zich het recht voor opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren.

Art. 4 Tarieven

- 4.1 Alle opdrachten worden beheerst door de tarieven, bepalingen en voorwaarden van Nassau. Alleen schriftelijk vastgelegde afwijkingen zijn bindend.
- 4.2 De tarieven zijn opgenomen in een aparte tarievenlijst, welke in de meest recente uitgave geacht wordt deel uit te maken van de algemene voorwaarden.
- 4.3 Nassau behoudt zich het recht voor de tarieven te wijzigen door uitgifte van een nieuwe prijslijst, welke tevens geldt voor de lopende opdrachten. Nassau zal de opdrachtgever tijdig voor de ingangsdatum daarvan de nieuwe prijslijst toezenden.
- 4.4 De opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen, nadat door Nassau aan de opdrachtgever de mededeling van de prijsverhoging is gedaan, de overeenkomst per aangetekend schrijven te beëindigen. Indien beëindiging van de overeenkomst binnen de gestelde termijn achterwege blijft, wordt de opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de prijswijziging.
- 4.5 Alle bedragen, al dan niet vermeld in deze voorwaarden of de overeenkomst, zijn exclusief BTW. Dit is slechts anders voor zover één en ander nadrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Verschuldigde omzetbelasting wordt aan de opdrachtgever doorberekend.
- 4.6 Incassoprovisie is verschuldigd over alle betalingen gedaan, ongeacht aan wie, nadat Nassau de opdracht in behandeling heeft genomen. De datum van de bevestiging van de opdracht geldt als datum waarop de opdracht in behandeling is genomen.
- 4.7 Bij teruggave van goederen is de helft van de normale incassoprovisie verschuldigd, berekend over de aanvankelijke vordering.

- 4.8 Indien de opdrachtgever, nadat de vordering door Nassau in behandeling is genomen, op welke wijze dan ook de betaling zelf regelt, de behandeling frustreert, of de overgedragen vordering om wat voor een reden dan ook terugvraagt/intrekt, is incassoprovisie verschuldigd over het volle bedrag van de vordering, naast de overige conform het tarievenoverzicht verschuldigde (gerechts)kosten.
- 4.9 De opdrachtgever is bij overdracht van de vordering aan Nassau dossierkosten verschuldigd, zoals vastgelegd in de overeenkomst.

Art. 5 Bewijs- en gegevensverstrekking

- 5.1 De opdrachtgever verplicht zich tegelijk met de overdracht van de vordering, dan wel op eerste verzoek, aan Nassau alle noodzakelijke en wenselijke gegevens en bewijsstukken ter hand te stellen, zoals in het bijzonder een kopie van de overeenkomst, een recente en correcte specificatie van de vordering of een ander bewijs van schuldenaars, rekeningen en eventueel gewisselde correspondentie en de NAW-gegevens van debiteur.
- 5.2 De opdrachtgever garandeert dat de debiteur een vaste woon- of verblijfplaats in Nederland heeft, dan wel dat dit in de twee jaren voorafgaand aan de inschakeling van Nassau het geval is geweest.
- 5.3 De opdrachtgever zal Nassau onverwijld op de hoogte brengen van alle betalingen, correspondentie of andere contacten tussen haar en de debiteur.
- 5.4 De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van alle ter uitvoering van een incasso-opdracht aan Nassau ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze afkomstig zijn van door de opdrachtgever ingeschakelde derden.
- 5.5 Indien de opdrachtgever de hierboven genoemde voorwaarden niet in acht neemt, is Nassau gerechtigd de opdracht te weigeren dan wel terug te geven én haar werkzaamheden op te schorten, dan wel alle tengevolge van deze nalatigheid door Nassau gemaakte extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen. Nassau is verder niet aansprakelijke voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Nassau is uitgegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar hoorde te zijn.

Art. 6 Uitvoering van een overeenkomst

- 6.1 Nassau zal ter zake van de aan haar verstrekte opdrachten zich naar beste kunnen inspannen ter incassering van de vordering. Zij zal bij haar dienstverlening alleen gebruik maken van wettelijk toegestane middelen en zal daarbij de algemeen aanvaarde maatschappelijke zorgvuldigheidsnormen zoveel mogelijk in acht nemen. Nassau levert te allen tijde een inspanningsverplichting en is derhalve nimmer gehouden tot het behalen van een bepaald resultaat.
- 6.2 Nassau heeft het recht om opdrachten geheel of gedeeltelijk te retourneren wegens oninbaarheid.
- 6.3 Nassau zal vooraf toestemming vragen aan de opdrachtgever voor het verrichten van handelingen, welke negatieve publiciteit voor de opdrachtgever kunnen opleveren, dan wel kunnen leiden tot het faillissement van een debiteur.
- 6.4 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, geldt een incasso-opdracht aan Nassau als een volmacht tot het treffen van rechtsmaatregelen, die Nassau nuttig voorkomen om een effectieve incasso te bewerkstelligen. Kosten van derden in de voorgerechtelijke fase zijn voor rekening van de opdrachtgever, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Kosten van derden in de gerechtelijke fase zijn voor rekening van de opdrachtgever. Conform artikel 6.11 worden deze kosten verhaald op de debiteur.
- 6.5 De opdrachtgever dient, na het verstrekken van de opdracht, contacten met de debiteur zoveel mogelijk te beperken en deze in alle gevallen direct naar Nassau te verwijzen. Er zal door de opdrachtgever hoe dan ook niet eerder dan na ruggespraak met Nassau afspraken met de debiteur worden gemaakt aangaande de ter incasso aangeboden vordering.
- 6.6 De debiteur wordt door Nassau voor het eerst benaderd binnen 5 werkdagen na acceptatie van de incasso-opdracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.7 De opdrachtgever ontvangt desgevraagd alle inlichtingen over de voortgang van zijn incasso-opdrachten welke voor hem van belang en bestemd zijn. De inlichtingen worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen verstrekt.
- 6.8 De opdrachtgever ontvangt minstens elk kwartaal per incasso-opdracht schriftelijk een overzichtelijke voortgangsrapportage, waarin de resultaten van de incasso-activiteiten op gecumuleerd niveau worden gepresenteerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.9 Nassau verhoogt, voor zover (wettelijk) toegestaan, de door de opdrachtgever aangeleverde hoofdsom met de buitengerechtelijke incassokosten en de verschuldigde renten.
- 6.10 Nassau is gerechtigd bij haar dienstverlening gebruik te maken van de diensten van derden, waaronder gerechtsdeurwaarders, informatiebureaus, juristen, etc.). Nassau is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van deze derden.
- 6.11 De buitengerechtelijke kosten en de kosten van een gerechtelijke procedure (deurwaarderskosten, griffierechten en salaris gemachtigde) worden, voor zover wettelijk toegestaan, verhaald op de debiteur. De renten worden conform vonnis doorberekend tot het moment van volledige voldoening.
- 6.12 Indien de gemaakte kosten niet op de debiteur verhaald kunnen worden, worden deze kosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever.
- 6.13 Voor het treffen van rechtsmaatregelen, alsmede voor het behandelen van vorderingen op in het buitenland gevestigde debiteuren, kan een kostenvoorschot worden gevraagd, welk voorschot bij de afwikkeling van de incasso-opdracht met opdrachtgever wordt verrekend. Tevens is Nassau gerechtigd de aan haar in het kader van een incasso-opdracht door derden in rekening gebrachte kosten, tussentijds aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 6.14 Ingeval de uitvoering van overeengekomen werkzaamheden, om welke reden dan ook, (tijdelijk) niet mogelijk blijkt, zullen partijen dit terstond kenbaar maken en moeten zij met elkaar in overleg treden.
- 6.15 De opdrachtgever ontvangt bij afsluiting van het dossier schriftelijk een heldere en overzichtelijke financiële verantwoording. Het dossier is financieel afgewikkeld binnen 5 weken na algehele voldoening, of binnen 5 weken nadat is vastgesteld dat er geen verdere resultaten zijn te bereiken.

Art. 7 Betalingsverplichtingen

- 7.1 De opdrachtgever zal binnen 14 dagen na het versturen van enige factuur aan haar betalingsverplichting aan Nassau voldoen.
- 7.2 Als tijdstip van betaling wordt aangemerkt het tijdstip van bijschrijving op de bank- of girorekening. Nassau kan van de opdrachtgever een bewijs in de vorm van een bankafschrift verlangen.
- 7.3 Bij overschrijding van de betalingstermijn van 14 dagen is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is over het openstaande bedrag vanaf de vervaldag maandelijks een contractuele rente van 1 % (of een gedeelte daarvan) verschuldigd.
- 7.4 De opdrachtgever is na de vervaldag tevens gehouden de (buiten)gerechtelijke invorderingskosten te betalen. De buitengerechtelijke kosten worden gefixeerd op 15 % van het openstaande factuurbedrag, met een minimum van € 75,- (exclusief BTW).

- 7.5 Indien de opdrachtgever in gebreke is met tijdige betaling van één of meer openstaande vorderingen, is Nassau gerechtigd haar werkzaamheden onmiddellijk op te schorten en alle stukken onder zich te houden. Nassau is niet aansprakelijk voor eventueel uit een opschorting voortvloeiende schade.
- 7.6 Nassau is te allen tijde gerechtigd van de opdrachtgever een depot of zekerheidsstelling te verlangen tot zekerheid van de door haar te maken kosten benodigd voor het uitvoeren van de opdracht. Indien storting van dit depot of afgifte van de zekerheid achterwege blijft is Nassau gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de opdracht op te schorten of te beëindigen en is al hetgeen de opdrachtgever aan Nassau uit welke hoofde dan ook verschuldigd, onmiddellijk opeisbaar.
- 7.7 In geval van liquidatie, surseance van betaling, (dreigend) faillissement van de opdrachtgever zijn de verplichtingen van de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 7.8 Tijdens de behandeling van een vordering ontstane koers- en/of omrekeningsverschillen zijn voor rekening en risico van de opdrachtgever.
- 7.9 Nassau is gerechtigd openstaande facturen te verrekenen met gelden die zij of de Stichting Derdengelden Nassau Incasso, uit welke hoofde dan ook, voor de betreffende opdrachtgever onder zich heeft.

Art. 8 Derdengelden

- 8.1 Gelden, welke Nassau ten behoeve van de opdrachtgever ontvangt worden in depot gehouden totdat volledige betaling aan Nassau heeft plaatsgevonden met inbegrip van alle kosten.
- 8.2 Over deze gelden wordt geen rente vergoed.
- 8.3 Op verzoek van de opdrachtgever legt Nassau hierover verantwoording af.
- 8.4 Iedere betaling, hetzij aan de opdrachtgever, hetzij aan Nassau, wordt in de eerste plaats aangewend ter voldoening van de aan Nassau toekomende incassoprovisie. De niet verhaalde kosten van het betalingsverkeer, de door derden gemaakte en niet op de debiteur verhaalde kosten van gerechtelijke procedures, inclusief dat deel van de toegewezen gerechtelijke kosten, dat als gemachtigdensalaris wordt toegewezen, wordt eveneens in mindering gebracht op de geïnde gelden.
- 8.5 Aan de opdrachtgever toekomende gelden worden niet later afgedragen dan op de laatste werkdag van de maand volgend op de maand dat het dossier voor (eind)afrekening met de opdrachtgever in aanmerking komt, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Nassau zal tegelijkertijd met de afdracht van de aan de opdrachtgever toekomende gelden een factuurspecificatie per debiteur doen toekomen.
- 8.6 Onterecht en/of teveel ontvangen betalingen worden teruggestort binnen 30 dagen nadat de informatie hierover is binnengekomen, dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.
- 8.7 Betalingen van de debiteur, welke bij de opdrachtgever binnenkomen, dienen maximaal één week na ontvangst schriftelijk te worden doorgegeven aan Nassau. Als tijdstip van betaling wordt aangemerkt het tijdstip van bijschrijving op de bank- of girorekening.

Art. 9 Reclamering

- 9 Reclames behoeven door Nassau slechts in behandeling te worden genomen indien dit schriftelijk, binnen 14 dagen na het verstrijken van de maand waarin de omstrede gebeurtenis, waarop de reclame betrekking heeft, aan Nassau kenbaar is gemaakt.

Art 10 Aansprakelijkheid

- 10.1 De buitengerechtigde- en gerechtelijke incasso geschiedt voor rekening en risico van de opdrachtgever. De opdrachtgever is gehouden Nassau te vrijwaren van alle aanspraken van derden en haar te vergoeden de redelijke kosten van verweer tegen dergelijke aanspraken.
- 10.2 Nassau sluit iedere aansprakelijkheid uit, voor zover die bij de Wet niet dwingend is geregeld. De aansprakelijkheid, uit welke hoofde dan ook, zal nimmer het totale bedrag betreffende de overeenkomst overtreffen.
- 10.3 Nassau is niet gehouden tot vergoeding van enige directe of indirecte schade en/of kosten bij de opdrachtgever of derden, door welke oorzaak ook ontstaan en voorts niet tot vergoeding van schade, veroorzaakt door ondergeschikten of personen, die niet in loondienst van Nassau werkzaamheden ten behoeve van Nassau verrichten, dan wel op welke wijze dan ook zijn betrokken bij het uitvoeren van opdrachten.
- 10.4 Eventuele aansprakelijkheid van Nassau is te allen tijde gelimiteerd tot het bedrag dat, met inbegrip van het eigen risico dat Nassau dienaangaande draagt, in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.
- 10.5 Mocht de aansprakelijkheidsverzekering - om welke reden dan ook - de schade niet vergoeden, dan zal de aansprakelijkheid gelimiteerd zijn tot tweemaal het bedrag dat aangaande het betreffende geval aan bureaukosten is voldaan.
- 10.6 In geval van overmacht is Nassau niet aansprakelijk en is Nassau gerechtigd de werkzaamheden uit te stellen, net zo lang als de overmachtsituatie voortduurt, dan wel de overeenkomst op te zeggen, zonder gehouden te zijn tot het betalen van schadevergoeding. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van Nassau onafhankelijke omstandigheid, welke nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert. In het bijzonder geldt als overmacht: brand, staking, of verhindering als gevolg van derden die hun verplichtingen niet nakomen, oorlog, oorlogsgevaar, oproer, werkstaking, transportmoeilijkheden en andere ernstige storingen in het bedrijf van Nassau of dat van door haar ingeschakelde derden.

Art. 11 Verrekening

- 11 De opdrachtgever is nimmer bevoegd één en ander te verrekenen, tenzij Nassau hiertoe uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

Art. 12 Opzegging van een overeenkomst

- 12.1 Beide partijen kunnen een overeenkomst te allen tijde middels aangetekend schrijven schriftelijk opzeggen, met inachtneming van de contractueel overeengekomen opzegtermijn.
- 12.2 De behandeling van op het moment van opzegging door de opdrachtgever lopende incasso-opdrachten zal worden voortgezet tegen de op dat moment geldende tarieven en voorwaarden.
- 12.3 Voor zover partijen de overeenkomst voor bepaalde tijd hebben gesloten, wordt deze na afloop van de bepaalde termijn geacht te zijn verlengd voor een gelijke duur.

Art. 13 Ontbinding en opschorting van een overeenkomst

- 13.1 Nassau is gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder opgaaf van redenen te ontbinden of haar verplichtingen jegens de opdrachtgever op te schorten indien:

- a. de opdrachtgever wordt geliquideerd, in staat van faillissement verklaard, of haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 - b. de opdrachtgever, ondanks schriftelijke ingebrekestelling, blijft tekortschieten in de nakoming van één of meerdere van haar verplichtingen;
 - c. Nassau na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden ter kennis zijn gekomen, welke haar redelijke grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen zal (kunnen) voldoen;
 - d. de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van haar verplichtingen en deze uitblijft of onvoldoende is.
- 13.2 Nassau zal na beëindiging zorgdragen voor een normale afwikkeling conform de contractuele afspraken van alle door de opdrachtgever in behandeling gegeven vorderingen.

14 Geheimhoudingsverplichting

- 14.1 Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, welke zij in het kader van de tussen hen gesloten overeenkomst van elkaar of uit andere bron over elkaar hebben verkregen en waarvan zij weten, dan wel redelijkerwijs behoren te weten, dat deze vertrouwelijk van aard is, tenzij een wettelijke verplichting tot bekendmaking geldt.
- 14.2 Door de opdrachtgever verstrekte informatie wordt niet voor een ander doel gebruikt dan waarvoor zij werd verkregen. Nassau respecteert privacy en draagt er zorg voor dat persoonlijke informatie vertrouwelijk wordt behandeld. Verstrekte persoonsgegevens van derden worden opgenomen in het gegevensbestand van Nassau. Dit bestand is conform de voorschriften van de Wet Bescherming Persoonsgegevens aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
- 14.3 In het gegevensbestand van Nassau worden gegevens opgenomen, welke noodzakelijk zijn voor de financiële afhandeling van de door de debiteur met de opdrachtgever aangegane overeenkomsten. Bij opname van de gegevens in het gegevensbestand van Nassau wordt gecontroleerd of de debiteur diens financiële verplichtingen voorkomende uit de aangegane overeenkomst niet nakomt en wordt dit gegeven door Nassau in haar gegevensbestand geregistreerd ter beperking van verdere financiële risico's voor Nassau en haar opdrachtgevers.
- 14.4 Partijen verplichten zich op eerste verzoek, doch in ieder geval na beëindiging van een overeenkomst, alle bescheiden die zij ter uitvoering van werkzaamheden hebben verkregen, onmiddellijk aan de ander te retourneren dan wel te vernietigen. Nassau is gerechtigd deze verplichting op te schorten zolang de opdrachtgever in gebreke blijft met enige betalingsverplichting.

Art. 15 Wanprestatie

- 15 De opdrachtgever dient zich, op straffe van verval van zijn rechten jegens Nassau, met bekwame spoed, uiterlijk één week, na de ontdekking van een toerekenbare tekortkoming uit hoofde van de overeenkomst schriftelijk te beroepen op wanprestatie.

Art. 16 Klachtenregeling

- 16.1 De klachtenprocedure van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (de NVI) ziet toe op geschillen, welke tussen Nassau en de opdrachtgever/derden zijn gerezen en betrekking hebben op de werkwijze van Nassau, met dien verstande dat sprake moet zijn van een overtreding door Nassau van de statuten, het huishoudelijk reglement of de gedragscode, dan wel indien Nassau blijkt geeft van het voornemen tot overtreding van de statuten, het huishoudelijk reglement of de gedragscode.
- 16.2 Het geschillenreglement van de NVI is van toepassing op de klachtenprocedure. De opdrachtgever verklaart een exemplaar van dit geschillenreglement te hebben ontvangen en aanvaard.
- 16.3 Klachten worden schriftelijk ingediend bij de secretaris van de NVI. De klacht bevat de gronden waarop deze berust.
- 16.4 De secretaris van de NVI draagt zorg voor de doorzending van de klacht naar de aangeklaagde met het verzoek in onderling overleg met de klager tot een oplossing en/of minnelijke regeling te komen.
- 16.5 Indien geen redelijke oplossing wordt bereikt, bericht de meest gerede partij dit schriftelijk aan de secretaris van de NVI, waarna de secretaris klager in de gelegenheid stelt een gemotiveerd klaagschrift toe te zenden ter behandeling door de Raad van Toezicht.
- 16.6 De Raad van Toezicht behandelt een haar voorgelegd geschil op de wijze die zij dienstig oordeelt, met inachtneming van de bepalingen van het geschillenreglement.

Art. 17 Bewaarplicht

- 17 Nassau is niet verplicht in het kader van een incasso-opdracht ter beschikking gestelde stukken aan opdrachtgever te retourneren. Indien opdrachtgever niet binnen 3 maanden na afwikkeling van de zaak om retourzending van haar stukken verzoekt, zullen deze worden vernietigd. Indien de vordering niet of niet geheel is betaald en er zijn gerechtelijke maatregelen getroffen, zal Nassau Incasso Services de originele gerechtsstukken aan opdrachtgever retourneren. Een verzoek daartoe is in dit geval niet nodig.

Art. 18 Wijzigingen of aanvullingen van de voorwaarden

- 18.1 Nassau is te allen tijde gerechtigd om deze voorwaarden – zonder voorafgaand overleg - te wijzigen of aan te vullen.
- 18.2 De opdrachtgever wordt van de wijziging of aanvulling schriftelijk toe de hoogte gesteld en de wijziging of aanvulling wordt geacht te zijn ingegaan direct nadat deze is medegedeeld aan de opdrachtgever.
- 18.3 Indien de opdrachtgever niet kan instemmen met de wijziging of aanvulling, dient hij dat binnen 30 dagen na verzending van de kennisgeving schriftelijk kenbaar te maken. Na het verstrijken van de genoemde termijn van 30 dagen wordt de opdrachtgever geacht in te stemmen met de wijziging of aanvulling.

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de griffie van de rechtbank te Den Haag.



Nassau Incasso Services B.V.
Postbus 192 2810 AD Reeuwijk
www.nassauincasso.nl

