

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. Algemeen

- 1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door Dialogue B.V. (geregistreerd bij de kamer van koophandel onder nummer: 90216105) en Stichting Derdengelden Dialogue (geregistreerd bij de kamer van koophandel onder nummer: 90227220) (hierna zowel afzonderlijk als gezamenlijk te noemen: "Dialogue") te verrichten werkzaamheden c.q. te leveren diensten, producten, individuele opdrachten en/of verstrekte gegevens in het kader van de tussen Dialogue en opdrachtgever gesloten overeenkomsten (hierna te noemen: "Werkzaamheden").
- 1.2. Afwijkingen op deze voorwaarden dan wel enige bepaling in de overeenkomst zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard door Dialogue en hebben alleen betrekking op de betreffende overeenkomst.
- 1.3. Afspraken met of toezeggingen van (een medewerker van) Dialogue dan wel van derden, die door Dialogue zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de overeenkomst, zijn voor Dialogue niet bindend, tenzij deze afspraken of toezeggingen door haar schriftelijk zijn bevestigd door een daartoe binnen Dialogue bevoegd persoon.
- 1.4. Dialogue is bevoegd om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en zal in geval van wijzigingen de Algemene Voorwaarden opnieuw aan opdrachtgever ter hand stellen.
- 1.5. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe opdrachten vanaf het tijdstip van wijzigen en voor reeds bestaande opdrachten vanaf dertig dagen na schriftelijke bekendmaking aan opdrachtgever van de wijziging.
- 1.6. Dialogue zal de wijzigingen schriftelijk aan opdrachtgever kenbaar maken.
- 1.7. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek wordt de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van opdrachtgever uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij partijen zulks schriftelijk anders overeenkomen.

### 2. Aanbiedingen en totstandkoming van een overeenkomst

- 2.1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2.2. Een overeenkomst van welke aard dan ook komt slechts tot stand indien en voor zover Dialogue een opdracht van opdrachtgever schriftelijk aanvaardt of door Dialogue feitelijke uitvoering wordt gegeven aan de opdracht.
- 2.3. Aan kennelijke verschrijvingen of vergissingen in een aanbieding van Dialogue kan opdrachtgever geen rechten ontleen.
- 2.4. Indien door omstandigheden, waaronder de aard, de omvang of de spoedeisendheid van de opdracht, geen opdrachtbevestiging is verzonden, wordt de factuur beschouwd als opdrachtbevestiging.
- 2.5. Dialogue behoudt zich het recht voor om de kredietwaardigheid en/of de integriteit van de opdrachtgever te onderzoeken en kan bij een negatieve beoordeling de aanbieding en/of overeenkomst aanpassen dan wel weigeren.
- 2.6. Dialogue behoudt zich het recht voor om opdrachtgevers en/of opdrachten op elk moment te weigeren en/of opdrachten terug te geven, eventueel onder restitutie van gegeven voorschotten voor zover niet gedekt door verrichte Werkzaamheden en/of gemaakte kosten.
- 2.7. Dialogue behoudt zich het recht voor opdrachten op te schorten of te beëindigen (zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele directe of indirecte schade) indien het vermoeden bestaat en/of blijkt dat opdrachtgever niet heeft voldaan dan wel voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.

### 3. Verplichtingen opdrachtgever

- 3.1. Opdrachtgever zal Dialogue alle informatie verstrekken die Dialogue naar haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de Werkzaamheden, waaronder begrepen maar niet gelimiteerd tot zijn juiste adresgegevens en de gegevens inzake zijn rechtsvorm. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van die informatie.
- 3.2. Opdrachtgever dient eventuele bestanden aan te leveren in het door Dialogue gewenste bestandsformaat en op veilige wijze ter bescherming van (persoons)gegevens.

### 4. Verplichtingen Dialogue

- 4.1. Dialogue heeft jegens opdrachtgever een inspanningsverplichting. Dialogue garandeert in geen geval een te behalen resultaat. Alle Werkzaamheden en producten worden door of namens Dialogue verstrekt voor rekening en risico van opdrachtgever.
- 4.2. De door Dialogue opgegeven termijnen terzake uitvoering van opdrachten en/of levering van producten zijn indicatief en zijn niet te kwalificeren als een fatale termijn. Overschrijding van enige termijn geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding en evenmin het recht een opdracht kosteloos te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden.

### 5. Tarieven

- 5.1. De tarieven (exclusief omzetbelasting) zijn genoemd in de offerte en/of overeenkomst, de geldende tarievenlijsten en/of individuele schriftelijke afspraken.
- 5.2. Dialogue heeft te allen tijde het recht de tarieven te wijzigen. De tarieven, betreffende tussen Dialogue en opdrachtgever gesloten overeenkomst(en), worden jaarlijks verhoogd conform de door het CBS vastgestelde gemiddelde (jaarlijks) prijsindexcijfer, met een minimum van 2%.

### 6. Betaling

- 6.1. Facturen worden door opdrachtgever betaald binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn. Bij gebreke van een dergelijke vermelding zal opdrachtgever de aan hem gefactureerde bedragen binnen 14 dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening, aftrek of tot opschorting van een betaling. Het niet ontvangen van een factuur laat de betalingsverplichting jegens Dialogue onverlet.
- 6.2. Dialogue is alleen gerechtigd openstaande facturen te verrekenen met gelden die zij voor of namens opdrachtgever in haar bezit heeft indien er sprake is van een (dreigende) betaalachterstand door opdrachtgever.
- 6.3. Bij te late betaling heeft Dialogue het recht, indien opdrachtgever met tijdige betaling in gebreke blijft, ondanks aanmaning daartoe, een rente in rekening te brengen gelijk aan 1,5% per (aangevangen) maand vanaf de vervaldag van de factuur tot aan de dag der algehele voldoening.
- 6.4. Indien opdrachtgever ondanks een aanmaning of ingebrekestelling niet betaalt, is hij, zonder dat verdere ingebrekestelling is vereist, alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten verschuldigd die Dialogue noodzaak is te maken. Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief BTW.
- 6.5. Onverminderd het bovenstaande is Dialogue in geval van niet of niet-tijdige betaling dan wel niet of niet-behoorlijke nakoming van enige op opdrachtgever rustende verplichting gerechtigd, zonder voorafgaande ingebrekestelling, de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, onverminderd het recht van Dialogue op vergoeding van alle directe, indirecte en gevolgschade, inclusief gederfde winst en onverminderd alle andere Dialogue wettelijk toekomstige rechten.
- 6.6. Rentevergoedingen vanuit de Stichting Derdengelden Dialogue komen toe aan Dialogue.

## **7. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

- 7.1. Indien Dialogue door de uitvoering van Werkzaamheden aansprakelijk is voor directe schade, zal die aansprakelijkheid, behoudens in geval van opzet of grove schuld, steeds beperkt zijn tot maximaal tweemaal het honorarium, met een maximum van € 5.000,-, voor zover dit wordt gedekt door de verzekering van Dialogue.
- 7.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: (I) De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van onderhavige algemene voorwaarden; (II) De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Dialogue aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Dialogue toegerekend kunnen worden; (III) Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in onderhavige voorwaarden.
- 7.3. Vorderingen tot betaling van schadevergoeding vervallen door verloop van een jaar na de dag waarop de opdrachtgever bekend werd met de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van Dialogue voor die schade.
- 7.4. Dialogue is niet aansprakelijk voor indirecte schade waaronder in ieder geval, doch niet uitsluitend, begrepen: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, teleurgestelde verwachtingen, bedrijfsschade, schade door schending van rechten van derden, verlies van gegevens, milieuschade en (andere) immateriële schade.
- 7.5. Dialogue is niet aansprakelijk voor enige directe en/of indirecte schade die het gevolg is van handelen of nalaten van de door Dialogue ingeschakelde derden, zoals onder meer advocaten, deurwaarders, buitenlandse partners, databedrijven, softwareleveranciers etc.
- 7.6. Opdrachtgever vrijwaart Dialogue en haar derden tegen vorderingen van derden, die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Dialogue ten behoeve van opdrachtgever verrichte Werkzaamheden alsmede tegen de kosten van Dialogue in verband met het voeren van verweer tegen dergelijke vorderingen.

## **8. Overmacht**

- 8.1. Onverminderd haar overige rechten, heeft Dialogue in geval van overmacht het recht om naar eigen keuze, de Werkzaamheden op te schorten, dan wel de overeenkomst en/of separate opdracht zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks door opdrachtgever dit schriftelijk mede te delen en zonder dat Dialogue gehouden is tot enige schadevergoeding.
- 8.2. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Dialogue onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van Dialogue kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst c.q. het verstrekken van een separate opdracht te voorzien was. Tot die omstandigheden worden ook gerekend: IT-storingen, pandemieën, natuurrampen, ziekte van medewerkers, stakingen en uitsluitingen, blokkades, oproer, stagnatie of andere problemen bij de dienstverlening door Dialogue of door haar ingeschakelde derden partijen.
- 8.3. Indien door overmacht de verdere uitvoering van enige overeenkomst c.q. opdracht anderszins feitelijk definitief onmogelijk zal blijken te zijn, is Dialogue gerechtigd een eindafrekening te maken voor de reeds tot op dat moment door haar uitgevoerde Werkzaamheden respectievelijk gedane leveringen en deze bij opdrachtgever in rekening te brengen.

## **9. Uitvoering Werkzaamheden**

- 9.1. Dialogue is een aflosplatform voor openstaande vorderingen waarbij het aangaan van de dialoog met de klant centraal staat met als doel het tot stand brengen van een verantwoorde aflossingsafpraak Dialogue handelt conform de voor haar geldende sectorspecifieke wet- en regelgeving.
- 9.2. Bij het uitvoeren van de Werkzaamheden zal Dialogue al het mogelijke doen om de belangen van de opdrachtgever te behartigen en daarbij zal Dialogue in alle opzichten de grootst mogelijke discretie betrachten.
- 9.3. Indien opdrachtgever Dialogue een opdracht geeft tot het verrichten van Werkzaamheden, machtigt opdrachtgever Dialogue om in naam van opdrachtgever alle benodigde handelingen te verrichten die naar het inzicht van Dialogue noodzakelijk zijn. Deze machtiging houdt in het geval van het verrichten van werkzaamheden in het kader van vorderingenbeheer en incassowerkzaamheden onder meer in: (I) het benaderen van de debiteur, op welke wijze dan ook, met inachtneming van de wettelijke bepalingen, (II) het zelfstandig en naar eigen goeddunken treffen van een betalingsregeling met de debiteur en (III) het (laten) opstarten van een gerechtelijke procedure ter incassering van de vordering.
- 9.4. Klachten met betrekking tot door Dialogue verrichte Werkzaamheden dienen door opdrachtgever schriftelijk aan Dialogue kenbaar te worden gemaakt en wel binnen twee weken nadat de Werkzaamheden zijn verricht of verstrekt. Bij geclaimde verborgen gebreken wordt deze termijn geacht in te gaan op het moment dat de opdrachtgever de gestelde gebreken heeft ontdekt of had kunnen ontdekken.
- 9.5. Een klacht kan slechts binnen één jaar na het moment waarop de in artikel 9.4 bedoelde termijn een aanvang neemt, worden gevolgd door een procedure bij de bevoegde rechter.
- 9.6. Bij gebreke van een tijdige en deugdelijke indiening van de klacht en/of een tijdige en deugdelijke procedure als vorenbedoeld, zal iedere actie of rechtsvordering tegen Dialogue vervallen c.q. niet ontvankelijk zijn, behoudens gerechtvaardigde, en door opdrachtgever aan te tonen, overmacht, welke de opdrachtgever heeft verhinderd tijdig te reclameren c.q. een procedure aanhangig te maken.
- 9.7. Een klacht ten aanzien van bepaalde Werkzaamheden schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever ten aanzien van deze of andere Werkzaamheden niet op.
- 9.8. Opdrachtgever zal nimmer uit hoofde van reclames of gebreken ontbinding van een overeenkomst kunnen vorderen.

## **10. Duur, Verlenging en Opzegging**

- 10.1. Een overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd en wel voor de duur van één jaar, tenzij anders in de overeenkomst tussen Dialogue en opdrachtgever is overeengekomen.
- 10.2. De overeenkomst zal na het verstrijken van de looptijd automatisch met dezelfde looptijd en algemene voorwaarden worden verlengd. Opzegging dient te geschieden middels aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden voor de vervaldatum.
- 10.3. Ingeval van een opzegging worden de op dat moment bij Dialogue in behandeling zijnde dossiers van opdrachtgever onder de vigeur van de overeenkomst voorgezet, behoudens indien er sprake is van een situatie dat van Dialogue redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat zij na deze opzegging van de overeenkomst nog Werkzaamheden voor opdrachtgever verricht.
- 10.4. De overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd kan door Partijen worden opgezegd middels een aangetekende brief en wel steeds pas tegen het einde van het lopende kalenderjaar met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

## 11. Verzuim en ontbinding

- 11.1. Indien opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige met Dialogue gesloten overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden mocht voortvloeien, is opdrachtgever in verzuim en is Dialogue zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst gerechtigd: (I) de uitvoering van de Werkzaamheden op te schorten totdat betaling voldoende zeker is gesteld; of (II) de overeenkomst en/of separate opdracht geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, zulks zonder dat Dialogue tot enige schadevergoeding is gehouden.
- 11.2. In geval van (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, stillegging of liquidatie van (het bedrijf van) opdrachtgever, zullen alle overeenkomsten en/of separate opdrachten met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk van rechtswege zijn ontbonden en de daarmee samenhangende werkzaamheden worden beëindigd, tenzij opdrachtgever, diens curator of bewindvoerder zich tegenover Dialogue op haar schriftelijk verzoek binnen een redelijke termijn zich bereid verklaart de overeenkomst(en) en/of de financiële verplichtingen voortvloeiende uit een separate opdracht gestand te doen. In dat laatste geval is Dialogue gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst(en) en/of de separate opdracht op te schorten totdat nakoming van de overeenkomst c.q. de financiële verplichting voortvloeiende uit de separate opdracht voldoende zeker is gesteld, dit met name ter zake de voldoening van reeds ontstane, doch nog niet opeisbare vorderingen van Dialogue.
- 11.3. Het bepaalde in de voorgaande twee leden doet niet af aan de overige rechten van Dialogue op grond van de wet en de met opdrachtgever gesloten overeenkomst.
- 11.4. Dialogue kan haar werkzaamheden enkel op een juiste wijze uitvoeren indien er tussen haar en opdrachtgever een vertrouwensrelatie bestaat. Indien naar oordeel van Dialogue de vertrouwensrelatie is geschaad, dan is Dialogue te allen tijde gerechtigd de overeenkomst en/of separate opdracht geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, zulks zonder dat Dialogue tot enige schadevergoeding is gehouden. Opdrachtgever komt op grond van vorenstaande geen ontbindingsbevoegdheid toe.
- 11.5. In geval zich een gebeurtenis als bedoeld in lid 1, 2, 3 en 4 van dit artikel voordoet, zijn alle vorderingen van Dialogue uit hoofde van de betreffende overeenkomst(en) op opdrachtgever onmiddellijk en geheel opeisbaar. Dialogue zal in dat geval niet verplicht zijn de van opdrachtgever uit hoofde van de betreffende overeenkomst(en) ontvangen betalingen geheel of gedeeltelijk te restitueren

## 12. Diversen

- 12.1. Indien een bepaling in deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd mocht zijn of komen met een bepaling van dwingend recht, zal deze bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een door Dialogue vast te stellen nieuwe rechtens toelaatbare vergelijkbare bepaling.
- 12.2. Indien een bepaling in deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd mocht zijn of komen met een bepaling uit de tussen opdrachtgever en Dialogue gesloten overeenkomst, zal deze bepaling komen te vervallen en geldt de bepaling uit de overeenkomst.
- 12.3. Dialogue is bevoegd om bij uitvoering van de Werkzaamheden gebruik te maken van derden. Dialogue is niet aansprakelijk voor de door haar ingeschakelde derden, een en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 7.
- 12.4. Dialogue is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit een overeenkomst aan een derde over te dragen. De rechten en verplichtingen uit een overeenkomst zijn voor opdrachtgever onoverdraagbaar en kunnen derhalve niet aan een derde worden overgedragen, behoudens in de gevallen dat Dialogue voorafgaand schriftelijke toestemming voor de overdracht verleent.

## 13. Intellectueel eigendomsrecht

- 13.1. Alle door Dialogue verstrekte gegevens zijn uitsluitend bestemd voor de opdrachtgever en wel voor diens intern discreet gebruik in het verlengde van de Werkzaamheden. Opdrachtgever, diens medewerkers en eventuele andere door opdrachtgever ingeschakelde partijen mogen deze gegevens niet aan derden ter beschikking stellen, mededelen of publiceren.
- 13.2. Opdrachtgever erkent met betrekking tot door Dialogue verstrekte of van haar afkomstige softwareprogramma's, rapporten, bestanden en andersoortige schrifturen, het intellectueel eigendomsrecht van Dialogue. Het impliceert het verbod aan opdrachtgever om deze zaken geheel of gedeeltelijk te vermeerderen respectievelijk te openbaren. Tevens zal opdrachtgever zonder voorafgaande en schriftelijke toestemming van Dialogue geen wijzigingen aanbrengen.
- 13.3. Bij schending van dit artikel wordt een boete in rekening gebracht van 10.000,- euro per overtreding en 1.000,- euro per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Dialogue tot het vorderen van schadevergoeding.

## 14. Bevoegde rechter en toepasselijk recht

- 14.1. De Rechtbank te Rotterdam is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Dialogue het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- 14.2. Ten aanzien van deze overeenkomst en ten aanzien van de overeenkomsten welke daarvan het uitvloeisel zijn, onderwerpen partijen zich aan het Nederlands recht.

## Aanvullende artikelen voor incassodiensten

### 15. Kosten

- 15.1. Kosten die voortvloeien uit het inschakelen van derden (griffierechten, advocaat, deurwaarder, informatiebureau, gemeentelijke administratie, adviseurs etc.) zijn voor rekening en risico van opdrachtgever.
- 15.2. Enkel onbetwiste geldvorderingen zullen ter incasso in behandeling worden genomen. Vorderingen die op grond van de wettelijke bepalingen zijn verjaard, vorderingen die worden betwist alsmede vorderingen die reeds eerder door incasso-intermediairs zijn behandeld, zullen niet door Dialogue in behandeling worden genomen. Indien Dialogue desondanks en onverplicht besluit om een vordering zoals beschreven in de vorige zin in behandeling te nemen, dan zal de behandeling geschieden op basis van een uurtarief.
- 15.3. Zaken die in hoger beroep dienen te worden gevoerd vallen niet onder de overeenkomst. Desgewenst kunnen deze zaken op basis van een uurtarief (of andere tariefafspraken) door een aan ons gelieerde advocaat worden behandeld. In geval van hoger beroep zal het dossier bij Dialogue worden gesloten en afgewikkeld.
- 15.4. Iedere betaling door een debiteur strekt allereerst ter voldoening van hetgeen Dialogue en de door haar ingeschakelde derde(n) aan kosten toekomt.
- 15.5. Dialogue zal de door haar geïncasseerde en aan opdrachtgever toekomende bedragen niet tussentijds aan opdrachtgever afdragen. Doorbetaling van voornoemde bedragen geschieden bij sluiting van het dossier onder verrekening van de door Dialogue en de door haar ingeschakelde derden gemaakte kosten.

**16. Uitvoering Werkzaamheden**

- 16.1 Indien opdrachtgever een incasso-opdracht indient bij Dialogue, machtigt opdrachtgever Dialogue in haar naam alle benodigde incasso- en gerechtelijke handelingen te verrichten die naar inzicht van Dialogue noodzakelijk zijn.
- 16.2 Bij het indienen van een incasso-opdracht dient de opdrachtgever minimaal de volgende gegevens aan te leveren: naam, adres en woonplaats van de debiteur. Tevens dient de samenstelling van de vordering te worden verklaard; bestaande uit opbouw hoofdsom en het geleverde. Indien debiteur een particulier betreft, dan dient tevens de geboortedatum van de debiteur te worden aangeleverd. Bij een onderneming dient het nummer van de Kamer van Koophandel te worden vermeld.
- 16.3 Opdrachtgever dient zich, na het verstrekken van de opdracht, te onthouden van contact met de debiteur aangaande deze vordering. Indien debiteur contact opneemt met opdrachtgever aangaande deze vordering, dient deze de debiteur onmiddellijk door te verwijzen naar Dialogue.
- 16.4 Opdrachtgever zorgt ervoor dat er een laatste aanmaning is verzonden alvorens de incasso-opdracht wordt overgedragen naar Dialogue. De laatste aanmaning voldoet aan de vereisten van de geldende wet- en regelgeving.
- 16.5 Opdrachtgever zal debiteur (Betrokkene) informeren over de verwerking van haar/zijn persoonsgegevens door Dialogue en dat de gegevens door opdrachtgever kunnen worden verstrekt aan een derde partij.

**17. Incasso buiten Nederland**

- 17.1 Er is sprake van een opdracht tot incasso buiten Nederland als de debiteur zijn woon- of vestigingsplaats heeft buiten Nederland.
- 17.2 Indien Dialogue een dergelijke incasso-opdracht in behandeling neemt dan geldt naast de bepalingen in deze voorwaarden ook het volgende:
- Dialogue zal indien zij en/of degene die zij in het buitenland in het kader van een incasso inschakelt minimaal de hoofdsom incasseert, aan opdrachtgever maximaal 85% van de geïncasseerde hoofdsom uitbetalen en tot sluiting van het dossier overgaan.
  - Indien Dialogue en/of degene die zij in het buitenland in het kader van een incasso inschakelt minder dan de hoofdsom incasseert en het restant volgens Dialogue (buitengerechtelijk) oninbaar is, dan is Dialogue gerechtigd om het dossier te sluiten en aan opdrachtgever 15% over het geïncasseerde bedrag in rekening te brengen.
  - De (externe) kosten die Dialogue in het kader van een incasso in het buitenland maakt (zoals onder meer de kosten van degene die Dialogue in het buitenland in het kader van een incasso inschakelt, alsmede kosten van een juridische procedure) blijven, ongeacht het resultaat van de incasso, voor rekening van opdrachtgever.

**18. Afdracht van gelden**

- 18.1 Geïnde gelden worden gehouden op onze derdengeldenbankrekening en zullen na ontvangst van betaling van de volledige vordering en administratieve afhandeling zo spoedig mogelijk worden doorbetaald aan opdrachtgever.
- 18.2 Een betaling door debiteur aan Dialogue geldt als een bevrijdende betaling ten opzichte van opdrachtgever.

**19. Einde opdracht tot incasso**

- 19.1 Een opdracht tot incasso eindigt indien er sprake is van volledige betaling door de debiteur, faillissement, WSNP en/of surseance van de debiteur en/of in enige andere situatie waarvan Dialogue deze bestempelt als eindpunt van het incassotraject. Er is sprake van betaling door de debiteur wanneer de debiteur de vordering aan Dialogue dan wel rechtstreeks aan opdrachtgever heeft voldaan. Met betaling wordt gelijkgesteld een door de debiteur tegenover opdrachtgever op zich genomen tegenprestatie, een verrekening van de vordering, een compensatie van de vordering, een creditering, dan wel een retournering van door opdrachtgever aan de debiteur geleverde zaak. Opdrachtgever dient Dialogue per omgaande schriftelijk in kennis te stellen dat de debiteur betaald heeft, indien rechtstreeks aan opdrachtgever is betaald.
- 19.2 Indien opdrachtgever een incasso-opdracht intrekt, buiten Dialogue om een betalingsregeling treft met de debiteur, met de debiteur een schikking treft dan wel door enige andere handeling (zowel op dossierniveau als op contractniveau) een verdere incassobehandeling in de weg staat c.q. onredelijk maakt, is Dialogue gerechtigd het dossier te sluiten en aan opdrachtgever de daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening conform haar Tarievenlijst. De externe kosten zullen eveneens in rekening worden gebracht.
- 19.3 Indien opdrachtgever ondanks herhaaldelijk verzoek daartoe niet reageert richting Dialogue, zal Dialogue het dossier sluiten en aan opdrachtgever de daadwerkelijk gemaakte kosten alsmede de externe kosten in rekening brengen. Het verzoek van een opdrachtgever aan Dialogue om een dossier tijdelijk on-hold te zetten, zal door Dialogue uitsluitend worden gehonoreerd voor een periode van 2 maanden. Indien opdrachtgever na verloop van de periode van 2 maanden het dossier nog langer wenst aan te houden, dan is Dialogue gerechtigd het dossier te sluiten en aan opdrachtgever de daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening te brengen conform haar Tarievenlijst met een minimum van € 50,-. De externe kosten zullen eveneens in rekening worden gebracht.
- 19.4 Indien een vordering door opdrachtgever onrecht aan Dialogue ter incasso uit handen is gegeven (bijvoorbeeld omdat de vordering reeds was betaald voor incasso-overdracht of omdat er geen grondslag voor de vordering bestaat), is Dialogue gerechtigd om de daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening te brengen conform de Tarievenlijst met een minimum van € 50. De externe kosten zullen eveneens in rekening worden gebracht.
- 19.5 Het staat Dialogue vrij om voor de behandeling van de door opdrachtgever ter incasso uit handen gegeven vorderingen en/of overige juridische geschillen derden in te schakelen zoals onder meer advocaten, juristen, notarissen, deurwaarders etc. Indien opdrachtgever niet wenst dat de zaak wordt behandeld door een door Dialogue in te schakelen derde, maar door een door opdrachtgever gekozen derde, dan staat het Dialogue vrij om het dossier te sluiten en aan opdrachtgever de daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening te brengen conform de Tarievenlijst met een minimum van € 50,-. De externe kosten zullen eveneens in rekening worden gebracht.

**20 Privacy en meldplicht datalekken**

- 20.1 Dialogue verzamelt in het kader van haar Werkzaamheden persoonsgegevens (incl. (persoons)gegevens van opdrachtgever) mede via openbare bronnen en/of via informatiebedrijven. Deze gegevens worden gebruikt voor het aangaan, het uitvoeren van de overeenkomst of indien er sprake is van een gerechtvaardigd belang. Dialogue heeft passende maatregelen getroffen ter zake de bescherming van de verstrekte persoonsgegevens. Over het hoe en waarom verwijst Dialogue naar haar Privacy Statement.
- 20.2 Dialogue heeft het recht om de (persoons)gegevens die zij ontvangt van opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de Werkzaamheden te verstrekken aan derde partijen, indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en/of indien er sprake is van een gerechtvaardigd belang. Indien de derde partij een verwerker betreft (zoals bedoeld in art. 4 AVG) heeft Dialogue met deze verwerkers schriftelijke afspraken gemaakt omtrent geheimhouding, verwerking van persoonsgegevens en technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

- 20.3 Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat (persoons)gegevens binnen de bedrijfsonderdelen van Dialogue worden gedeeld indien dit een gerechtvaardigd belang dient voor de uitvoering van de Werkzaamheden. Dialogue heeft schriftelijke afspraken gemaakt omtrent geheimhouding, verwerking van persoonsgegevens en technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.
- 20.4 De (mede) via opdrachtgever ontvangen (persoons)gegevens ter uitvoering van de Werkzaamheden, worden door Dialogue opgeslagen in haar database en op basis van gerechtvaardigd belang gebruikt voor de verwerkingsdoeleinden van Dialogue, tenzij opdrachtgever uitdrukkelijk verklaart dat de gegevens die ter beschikking worden gesteld niet door Dialogue mogen worden verwerkt voor de verwerkingsdoeleinden van Dialogue. Opdrachtgever verklaart dat zij met haar klanten, met betrekking tot de persoonsgegevens die zij aan Dialogue verstrekt, heeft voldaan aan alle toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens (met name de informatieplicht) en dat deze wet- en regelgeving toestaat dat deze persoonsgegevens aan Dialogue worden verstrekt en dat deze gegevens door Dialogue worden verwerkt, opgeslagen en verstrekt aan derden.
- 20.5 Dialogue wordt geacht verwerkingsverantwoordelijke te zijn zoals bedoeld in art. 4 AVG.
- 20.6 De verwerkingsverantwoordelijke zorgt voor, indien van toepassing, het onverwijld c.q. uiterlijk binnen 72 uur melden van een datalek, waarbij de bescherming van persoonsgegevens op enig moment is doorbroken (zoals bedoeld in art. 4 AVG), bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 20.7 Opdrachtgever dient de verwerkingsverantwoordelijke binnen één werkdag te informeren over datalekken – die mogelijk betrekking hebben op de Werkzaamheden – door middel van een email gericht aan de directie van Dialogue.
- 20.8 Opdrachtgever dient de verwerkingsverantwoordelijke te informeren omtrent nieuwe ontwikkelingen rond een eerder aan verwerkingsverantwoordelijke gemeld datalek, alsmede omtrent de getroffen maatregelen die de gevolgen van een datalek beperken en om herhaling te voorkomen.
- 20.9 Partijen dienen zich te allen tijde te houden aan de verplichtingen die voortvloeien uit de meldplicht datalekken. Dialogue behoudt zich het recht voor om opdrachtgever aansprakelijk te stellen voor geleden schade indien de verplichtingen die voortvloeien uit de meldplicht datalekken niet door opdrachtgever worden nagekomen.