ALGEMENE VOORWAARDEN COEO INCASSO B.V.

GELDIG PER OKTOBER 2025 / NEDERLAND

1. DEFINITIES

1.1. Indien in dit document de hiernavolgende termen worden gebruikt met hoofdletter - meervoud of enkelvoud - dienen deze termen als het volgt te worden verstaan:

Algemene Voorwaarden: De onderhavige voorwaarden, welke tezamen met de overeenkomst aan Cliënt worden verstrekt en inzichtelijk zijn op de website www.coeo-incasso.nl.

coeo: De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid coeo Incasso B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te Rotterdam aan de Wilhelminakade 153.

Cliënt: Degene – rechtspersoon dan wel natuurlijk persoon - die met coeo een overeenkomst aangaat.

Klant: Degene op wie Cliënt een Vordering heeft, oftewel de schuldenaar van Cliënt.

Hoofdsom: Het door Cliënt ter incassering aangeboden openstaande bedrag, exclusief Rente of overige kosten.

Vordering: Het op enig moment totaal te vorderen bedrag van Klant, inclusief alle kosten en Rente.

Dossier: De door Cliënt aan coeo verstrekte opdracht om een Klant te benaderen ter incassering van een Hoofdsom. coeo doet ieder door haar ontvangen opdracht voorzien van een uniek dossiernummer.

Buitengerechtelijke Incassokosten: De namens Cliënt door coeo gevorderde incassokosten, berekend middels de geldende wet- en regelgeving dan wel contractueel tussen Cliënt en Klant overeengekomen in compliance met Nederlandse dan wel op de Vordering van toepassing zijnde nationale wetgeving.

Rente: De wettelijke vastgestelde, dan wel contractueel overeengekomen, Rente welke Klant verschuldigd is vanwege het uitblijven van voldoening van een geldvordering.

Tarievenbladen: De door coeo schriftelijk vastgestelde tarieven welke zij in rekening brengt voor haar dienstverlening.

coeo-APP: De voor Cliënt inzichtelijke internetomgeving en applicatie waarin de door Cliënt aangeleverde Vordering, contactmomenten met Klant en overige werkzaamheden van coeo worden vastgelegd.

Schuldbewaking: Het traject waarin getracht wordt een Vordering jegens een Klant, waarbij is gebleken dat deze op korte termijn niet incasseerbaar is wegens gebrek aan verhaalsmogelijkheden en/of actuele verblijfsinformatie, te incasseren middels een langdurig traject.

2. ALGEMEEN

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten, eenmalige opdrachten en overige rechtsbetrekkingen van coeo tot het verlenen van diensten op het gebied van het incasseren van (portefeuilles van) Vorderingen, het verrichten van juridische dienstverlening en het verlenen van overige creditmanagement diensten.

2.2. Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd mocht zijn of komen met enige bepaling van dwingend recht en op grond daarvan worden vernietigd of nietig worden geacht, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

2.3. Eventuele afwijkende voorwaarden van Cliënt worden door coeo uitdrukkelijk van de hand gewezen en binden coeo slechts indien en voor zover zij zich daarmee uitdrukkelijk schriftelijk akkoord heeft verklaard.

2.4. Alle aanbiedingen en offertes worden gedaan onder voorbehoud van eventueel schriftelijk overeengekomen opschortende voorwaarden en reguliere tarieven door coeo, tenzij deze uitdrukkelijk afwijkend worden aangeduid. De door coeo gedane offertes hebben een geldigheidsduur van 30 (dertig) dagen en zijn excl. BTW tenzij schriftelijk anders aangegeven.

2.5. Alvorens coeo overgaat tot dienstverlening dient Cliënt zich akkoord te verklaren met de overeenkomst. coeo kan na (mondelinge) overeenstemming haar dienstverlening aanvangen, doch behoudt zich het recht voor om een schriftelijke ondertekening te verlangen alvorens over wordt gegaan tot werkzaamheden. Onder ondertekenen van een overeenkomst wordt tevens verstaan de digitale invoering van een Dossier middels e-mail, de website van coeo of de coeo-APP.

2.6. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, worden overeenkomsten aangegaan voor een periode van twaalf (12) maanden. In het geval van een standaardovereenkomst kunnen Partijen de afwijkende duur noteren of aanvinken. Na afloop van de initieel overeengekomen duur van de overeenkomst vindt een stilzwijgende verlenging voor telkens dezelfde periode plaats, tenzij één van de partijen twee (2) maanden voor het verstrijken van enige periode schriftelijk of per aangetekend schrijven heeft opgezegd. Opzegging door Cliënt kan ook per e-mail aan support@coeo-incasso.nl geschieden. Indien Cliënt niet handelt in de uitoefening van bedrijf of beroep gelden hieromtrent de regels van dwingend consumentenrecht. Na opzegging zal de dienstverlening door coeo worden voortgezet ten aanzien van nog lopende Dossiers, doch is coeo gerechtigd haar werkzaamheden te beëindigen en – naar haar keuze - over de door haar ter incasso gestelde Vorderingen Buitengerechtelijke Incassokosten (conform de meest recente tarievenlijst) en kosten van derden bij Cliënt in rekening te brengen indien verdere werkzaamheden niet opportuun worden geacht. Na afronding van de lopende Dossiers wordt de overeenkomst definitief beëindigd en blijven enkel de verplichtingen welke naar hun aard behoren voort te duren, voortduren, zoals de verplichting zijdens Cliënt om bewijs van haar vorderingen te delen met coeo.

2.7. Afspraken met - of toezeggingen van - een medewerker van coeo welke afwijken van de overeenkomst of het reguliere beleid van coeo zijn voor coeo niet bindend, tenzij deze afspraken of toezeggingen schriftelijk zijn bevestigd door haar bestuur.

2.8. coeo is bevoegd een Dossier of een portefeuille Dossiers te weigeren, eventueel zonder opgave van redenen.

2.9. coeo is gerechtigd zowel nieuwe als lopende Dossiers, inclusief alle rechten en plichten, aan een derde over te dragen en de overeenkomst door derden uit te laten voeren. Bij het inschakelen van derden zal door coeo de benodigde zorgvuldigheid betracht worden, opdat de belangen van Cliënt niet in onredelijk mate worden beschadigd.

2.10. Cliënt is gehouden in geval van adreswijziging en/of wijziging van rechtsvorm coeo daarvan per direct schriftelijk in kennis te stellen. Enige schade welke het coeo lijdt door een wijziging van rechtsvorm of het beëindigen, liquideren, stuurloos laten of iedere andere wijze van het actief of passief verhinderen van de nakoming van verplichtingen van (de onderneming door) Cliënt, komen voor rekening van de natuurlijke- of rechtspersoon die de overeenkomst namens Cliënt met coeo heeft gesloten of de natuurlijke- of rechtspersoon die deze schade middels doen of nalaten - als bestuurder of beschikkingsbevoegde van Cliënt - heeft verwezenlijkt.

2.11. Het door coeo niet vorderen van de strikte naleving van bepalingen van de Algemene Voorwaarden door Cliënt, beperkt coeo nimmer in haar recht om nakoming van Cliënt te vorderen en ontslaat Cliënt nimmer van zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst.

3. TARIEVEN EN FACTURATIE

3.1. coeo biedt haar dienstverlening aan op basis van een service-overeenkomst of op basis van een (eenmalige) no cure no pay-overeenkomst, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen. No cure no pay afspraken zien enkel toe op reguliere incassowerkzaamheden welke coeo uitvoert uit hoofde van haar standaard workflow en nimmer op juridische werkzaamheden, onderzoeks-werkzaamheden of kosten welke voortvloeien uit behaalde resultaten of de niet (correcte) nakoming door Cliënt van zijn verplichtingen jegens coeo, meer in het bijzonder de verplichting om dienstbaar te zijn in de incassoprocedure van een Dossier.

3.2. coeo factureert Cliënt conform hetgeen bepaald in de Tarievenbladen, welke tezamen met de informatiebladen en met deze Algemene Voorwaarden bij de overeenkomst worden verstrekt. Cliënt verklaart bij het aangaan van de overeenkomst uitdrukkelijk deze informatie en Tarievenbladen te hebben ontvangen en daarmee akkoord te zijn en - indien zij constateert dat zij deze documentatie niet heeft ontvangen - het coeo hierop zal attenderen, zodat deze alsnog kunnen worden verstrekt.

3.3. coeo is gerechtigd haar tarieven periodiek te wijzigen door uitgifte van nieuwe Tarievenbladen, welke tevens gelden voor de lopende Dossiers. Indien een wijziging een prijsstijging van meer dan 10 % (tien procent) inhoudt, heeft Cliënt het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen binnen 2 (twee) maanden na bekendmaking van deze nieuwe tarieven.

3.4. Betaling van de door Cliënt aan coeo verschuldigde bedragen dient zonder enige aftrek, verrekening, opschorting of schuldvergelijking te geschieden binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum. Cliënt machtigt coeo om de gefactureerde bedragen middels automatische incasso bij haar te incasseren, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

3.5. Indien Cliënt zijn verplichtingen jegens coeo niet (tijdig) nakomt, vervalt Cliënt, zonder dat hiervoor een nadere ingebrekestelling is vereist, van rechtswege in verzuim en komen alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten en binnen rechte voor rekening van Cliënt. Indien Cliënt handelt in de uitvoering van een beroep of een bedrijf, is hij - in afwijking van hetgeen bepaald in artikel 2 van het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten, incassokosten verschuldigd ten hoogte van 15% (vijftien procent) van de waarde van de openstaande facturen, e.e.a. met een minimum van € 75,- (vijfenzeventig euro).

3.6. Bij overschrijding van de betaaltermijn, eventueel vanwege een stornering, heeft coeo het recht rente in rekening te brengen gelijk aan 1,25 % (één komma vijfentwintig procent) per maand dan wel maanddeel vanaf de vervaldag van haar factuur, zonder dat hiervoor een nadere ingebrekestelling is vereist.

3.7. Bezwaren op de facturen dienen binnen 14 dagen na facturatie aan coeo kenbaar gemaakt te worden, na ommekomst van welke termijn de factuur geacht wordt te zijn geaccepteerd. Enig bezwaar of protest jegens het door coeo gefactureerde schort de betalingstermijn en de betalingsverplichting van Cliënt niet op.

3.8. coeo is te allen tijde gerechtigd openstaande facturen te verrekenen met gelden die zij, uit welke hoofde dan ook, voor Cliënt in beheer heeft.

3.9. coeo is gerechtigd om een betaling door Cliënt naar haar voorkeur te bestemmen naar haar eigen inzicht, ongeacht de omschrijving welke Cliënt aan deze betaling meegeeft.

3.10. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, stemt Cliënt in met het recht van coeo om facturatie uitsluitend - dan wel primair - te laten geschieden via de voor Cliënt toegankelijke coeo-APP.

3.11. Indien met Cliënt meerdere (rechts)personen worden aangeduid, dan wel Cliënt derden in staat stelt via zijn overeenkomst met coeo gebruik te maken van de dienstverlening van coeo, zijn deze partijen allen hoofdelijk verbonden jegens coeo voor de nakoming van de verplichtingen van Cliënt of voornoemde derden voortvloeiende uit de overeenkomst, ongeacht welke van deze partijen wordt aangeduid als zijnde de door coeo te factureren partij of rechthebbende op de Vordering. Cliënt is primair verantwoordelijk voor welke partijen zijn overeenkomst gebruiken en kan deze toestemming t.a.t. intrekken en coeo heeft het recht om een zodanige toegang van derden tot haar dienstverlening te ontzeggen;

3.12. Indien Cliënt niet voldoet aan haar (betalings)verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst met - en/of de dienstverlening - van coeo, is coeo gerechtigd, doch nimmer verplicht, haar werkzaamheden voor Cliënt volledig of gedeeltelijk op te schorten en haar no-cure no-pay succesprovisie in rekening te brengen voor iedere Dossier waarin gelden zijn of worden ontvangen, ongeacht of met Cliënt een voor Cliënt gunstiger tarifering of provisie is overeengekomen.

3.13. Op de diensten en producten van coeo vindt geen restitutie plaats van de vooraf door Cliënt ingekochte eenheden of resterende serviceperiode.

3.14. Indien een Vordering niet vatbaar is voor verschuldigdheid van Buitengerechtelijke Incassokosten – zoals bijvoorbeeld consumptief krediet of een reeds behaald vonnis – en partijen geen vaste vergoeding voor het daaruit voortkomende Dossier zijn overeengekomen, geldt een vast tarief van 15% van het door coeo – of de door haar ingeschakelde partner - ontvangen bedrag als de aan coeo toekomende vergoeding. Hetgeen bepaald in artikel 8.8. en 8.13. blijft onverminderd van kracht.

3.15. Hetgeen bepaald in artikel 3.14 is ook van toepassing indien Cliënt niet uitdrukkelijk met de Klant een schadevergoedingsclausule is overeengekomen of indien een overeengekomen schadebeding niet in overeenstemming is met de Nederlandse wetgeving inzake schuldinvordering, zoals vereist om Buitengerechtelijke Incassokosten te kunnen innen.

4. GEHEIMHOUDING EN PRIVACY

4.1. Cliënt is verplicht alle in het kader van een Dossier of andere dienstverlening door coeo aan hem verstrekte informatie geheim te houden en niet aan derden over te dragen of ter beschikking te stellen, behoudens voorafgaande expliciete schriftelijke toestemming zijdens coeo. Deze geheimhouding geldt niet voor informatie welke Cliënt reeds bekend was voordat coeo daarop attendeerde, dan wel dient te worden beschouwd als algemeen bekende informatie.

4.2. Cliënt voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en zal aan coeo geen persoonsgegevens verstrekken welke strijdig daarmee zijn verkregen en zal coeo vrijwaren voor schade welke coeo in dat kader ondervindt.

4.3. De privacy statement van coeo staat vermeld op haar website www.coeo-incasso.nl en zal op schriftelijke aanvraag van Cliënt worden toegezonden.

4.4. Cliënt dient– voor zover hij of zij een privacy statement voert dan wel op grond van een wettelijke bepaling behoort te voeren – haar Klanten in kennis te stellen van het feit dat enige door Cliënt over Klanten vergaarde informatie gebruikt kan worden voor het, al dan niet door of via derden, incasseren van Vorderingen, vergaren van Kredietinformatie, verzamelen van verhaalsinformatie en het vormen van dossiers.

4.5. coeo aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook welke voort kan vloeien uit dan wel (deels) haar oorsprong vindt in een onjuiste of onvolledige dan wel ontbrekende privacy statement door Cliënt.

5. BEWAARPLICHT

5.1. coeo is niet verplicht in het kader van een Dossier of een andere aanleiding ter beschikking gestelde stukken aan Cliënt te retourneren.

5.2. coeo accepteert geen aansprakelijkheid voor enige schade welke kan voortvloeien uit het misplaatsen, niet in ontvangst nemen dan wel het vernietigen van originele documenten welke haar ter hand zijn gesteld in het kader van een Dossier. Behoudens originele grossen welke noodzakelijk zijn voor het executeren van een titel (vonnissen, arresten), zal het coeo geen originele stukken van Cliënt in ontvangst of bewaring te nemen.

6. VERPLICHTINGEN CLIËNT

6.1. Indien Cliënt zijn verplichtingen uit enige met coeo gesloten overeenkomst niet nakomt is coeo gerechtigd haar verplichtingen op grond van enige, tussen partijen bestaande, overeenkomst op te schorten zonder dat enige plicht tot het vergoeden van (gevolg)schade door coeo ontstaat. De (betalings)verplichtingen zijdens Cliënt blijven onverminderd van kracht tijdens deze periode van opschorting.

6.2. Cliënt is, alvorens hij een Dossier aan coeo verstrekt en voor zover enige wet- en regelgeving dit voorschrijft, gehouden de Klant conform de geldende wet- en regelgeving, in gebreke te stellen. Bij gebreke hiervan draagt Cliënt het risico dat de Buitengerechtelijke Incassokosten niet op Klant verhaald kunnen worden en is coeo gerechtigd alle in het kader van het Dossier op de Klant niet verhaalbare kosten door te belasten aan Cliënt. Cliënt zal zich onthouden van iedere maatregel of actie welke de incassering van Dossiers mogelijk in de weg kunnen staan, tenzij deze maatregelen expliciet met coeo zijn afgestemd en coeo daarvan geen nadeel ondervindt of voor enig nadeel door Cliënt wordt gecompenseerd.

6.3. Cliënt onderschrijft dat het coeo maatschappelijke verplichtingen heeft jegens Klanten in het kader van haar lidmaatschap bij de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (BVI), het algemeen toezicht van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) en verleent alle medewerking - zowel tijdens als na de beëindiging van de overeenkomst of samenwerking - welke door coeo redelijkerwijs van Cliënt verwacht mag worden in het kader van voornoemde verplichtingen, zoals het op beschaafde wijze communiceren met coeo en Klanten, het op het eerste verzoek van coeo voorzien van de relevante bescheiden welke nodig zijn om op objectieve wijze de Vordering aantoonbaar te kunnen maken alsmede het dienstbaar zijn aan enig onderzoek dat wordt ingesteld door de compliance-afdeling van het coeo naar voor de relevante toezichthouders van coeo relevante gedragingen of gebeurtenissen. Indien Cliënt hiertoe niet bereid of niet in staat is, is coeo gerechtigd, ongeacht of zij daadwerkelijk hiervoor door enige instantie beboet wordt, een boete ad € 5.000 (vijfduizend euro) per geval, per dag dat deze situatie voortduurt, van Cliënt te vorderen, e.e.a. met een maximum van € 500.000,- (vijfhonderdduizend euro) per geval, zonder dat coeo afstand doet van haar recht op de volledige vergoeding van haar werkelijke schade of haar recht om Cliënt in vrijwaring op te roepen.

6.4. Cliënt zal geen Vorderingen aan coeo ter incasso overdragen welke voortkomen uit handelingen of waarin handelingen zijn verricht welke – conform de opvatting van het maatschappelijk verkeer – als strijdig met de openbare orde of goede zeden dient te worden geacht.

7. AANSPRAKELIJKHEID

7.1. coeo levert een inspanningsverplichting en kan nimmer gehouden worden aan of aansprakelijk zijn voor het niet behalen van, dan wel schade voortkomend uit, een bepaald resultaat.

7.2. De buitengerechtelijke, gerechtelijke en executoriale incassowerkzaamheden geschieden door of namens coeo voor rekening en risico van Cliënt.

7.3. In geval van overmacht is coeo niet aansprakelijk. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van coeo onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert. In het bijzonder geldt als overmacht: oorlog, oorlogsgevaar, terrorisme, geweldsincidenten, oproer, werkstaking, transportmoeilijkheden, brand en andere ernstige storingen in het bedrijf van coeo of dat van door haar ingeschakelde derden. Bij overmacht heeft coeo - naar haar keuze - het recht om de uitvoering van een Dossier met de duur der overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden zonder dat coeo in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding.

7.4. coeo is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door haar werknemers of derden die in haar opdracht werkzaamheden verrichten, tenzij sprake is van aantoonbare opzet of grove schuld.

7.5. De aansprakelijkheid van coeo voor schade van Cliënt, voortvloeiend uit de overeenkomst, is beperkt tot een som die gelijk is aan de som die voor de service die onder de overeenkomst wordt geleverd en is betaald in het jaar waarin de claim ontstaat. coeo kan slechts aansprakelijk worden gesteld voor directe schade. Enig indirect of bijkomend verlies, zoals financieel verlies, vermindering van winst, verlies van inkomsten, verlies van zaken, blootlegging van frauduleuze en/of wederrechtelijke activiteiten of verlies goodwill of enige ander type van verwachte of incidentele verliezen, zoals het verlies van verwachte besparingen, een verhoging van grote schulden en het niet kunnen verlagen van grote schulden, wordt niet vergoed.

7.6. coeo voert haar werkzaamheden - in en buiten rechte - naar beste weten en kunnen uit en kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen van niet gerechtvaardigde Vorderingen, welke aan haar ter incasso zijn overgedragen. Evenmin kan coeo aansprakelijk worden gesteld voor gevolgen van onderzoek

ALGEMENE VOORWAARDEN COEO INCASSO B.V.

GELDIG PER OKTOBER 2025 / NEDERLAND

en recherche, op grond waarvan, door wie dan ook, foutieve beslissingen genomen zijn. Het accepteren en daadwerkelijk in behandeling nemen van een Dossier geschiedt uitdrukkelijk met uitsluiting van iedere vorm van aansprakelijkheid voor coeo.
7.7. Cliënt is aansprakelijk voor alle mogelijke schade welke coeo lijdt ten gevolge van ingediende niet-gerechtvaardigde Dossiers of enig onrechtmatig handelen door Cliënt jegens het coeo dan wel jegens derden zoals - doch niet beperkt tot - de Klant, gerechtsdeurwaarders, advocaten, werknemers van coeo in ruime zin of de rechterlijke macht en vrijwaart coeo van alle vorderingen, aanspraken en schade van derden, die hun oorzaak vinden in het namens coeo in behandeling nemen en/of incasseren van door Cliënt aangeboden Dossiers.
7.8. coeo draagt geen aansprakelijkheid voor het mogelijk onjuist verwerken van gegevens van door Cliënt aangeleverde Dossiers. Cliënt dient te allen tijde, middels het gebruik van de coeo-APP, de ingevoerde gegevens te verifiëren.
7.9. Enige in dit artikel vervatte bepaling dat geldt voor een Dossier, geldt tevens analoog voor iedere andere dienst.

8. INCASSO
8.1. Indien Cliënt coeo opdraagt een Vordering te incasseren, machtigt Cliënt coeo om in haar naam alle benodigde incasso- en (buiten) gerechtelijke of executoriale handelingen te verrichten die naar het inzicht van coeo noodzakelijk zijn. Deze machtiging houdt onder meer in: (a) het zowel in persoon, schriftelijk, elektronisch als telefonisch benaderen van de Klant; (b) het aan de Klant in rekening brengen van Rente en alle wettelijke toelaatbare kosten; (c) het ontvangen en in beheer houden van gelden welke toebehoren aan Cliënt; (d) het treffen van een - gelet op de omstandigheden van het geval - door coeo redelijk geachte betalingsregeling; (e) het starten van een procedure voor een rechterlijke instantie; (f) het aanvragen van een faillissement van Klant of het in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Incasseren adviseren van schuldhulpverlening aan Klant; (g) het inzetten van een klantenbezoeker of gerechtsdeurwaarder, (h) het communiceren met justitiële autoriteiten over de Vordering.
8.2. coeo biedt Klanten de mogelijkheid om via telefoon, email, telefax en via coeo APP informatie in te winnen of betalingsafspraken te maken over de Vordering.
8.3. Indien het voor de behandeling van een Dossier of incassowerkzaamheden noodzakelijk is juridische werkzaamheden te verrichten, waaronder begrepen - doch niet slechts beperkt tot - het voeren van een gerechtelijke procedure, het opstellen van een (juridisch) document of het treffen van een schikking, is coeo gerechtigd deze kosten te factureren conform het juridische uurtarief, zonder dat hiervoor de expliciete toestemming van Cliënt noodzakelijk is. De betreffende kosten kunnen op voorschotbasis aan Cliënt in rekening gebracht worden alvorens de werkzaamheden hebben plaatsgevonden, doch is coeo hiertoe niet verplicht. Zolang de voorschotbetaling niet is ontvangen, is coeo niet gehouden tot het verrichten van verdere werkzaamheden, doch is zij nimmer tot een zodanige opschorting verplicht.
8.4. Er vindt geen tussentijdse afdracht van door coeo geïncasseerde bedragen plaats, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
8.5. coeo is gerechtigd kosten, al dan niet gemaakt door derden, bij Cliënt in rekening te brengen voor zover deze niet verhaalbaar zijn op de Klant. Als een actie kosten met zich meebrengt die moeten worden gemaakt bij derden, zal coeo Cliënt hiervan vooraf op de hoogte stellen, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.
8.6. coeo is gerechtigd haar Dossier te beëindigen, indien naar haar oordeel in redelijkheid niet is te verwachten dat zonder gerechtelijke procedure betaling is te verkrijgen en/of de Klant de Vordering op juridische gronden betwist en coeo een gerechtelijke procedure niet prudent acht. Ook bij onvoldoende bekende verhaalsmogelijkheden van Klant, dan wel verdere behandeling van het Dossier niet opportuun wordt geacht, dan wel coeo aan de behandeling van het Dossier (mogelijk) materiële of immateriële schade ondervindt, is coeo gerechtigd het Dossier te beëindigen. Indien de reden van het beëindigen van het Dossier naar het oordeel van coeo zich vindt in enig toedoen of nalaten van Cliënt is coeo gerechtigd Buitengerechtelijke Incassokosten bij Cliënt in rekening te brengen.
8.7. Er is sprake van betaling door de Klant wanneer de Klant de Vordering aan coeo, dan wel rechtstreeks aan Cliënt, (gedeeltelijk) heeft voldaan. Met betaling wordt gelijkgesteld een door de Klant tegenover Cliënt op zich genomen tegenprestatie, een compensatie van de Vordering, een creditering, verrekening of een levering of retournering van goederen. Cliënt dient coeo er zo snel mogelijk van in kennis te stellen als de Klant betaalt of een andersoortige prestatie levert welke strekt tot voldoening van haar Vordering en verschaft coeo hiertoe inzicht.
8.8. In het geval dat tijdens het Dossier de gehele Vordering wordt geïncasseerd, zal al het meerdere dat boven de Hoofdsom wordt geïncasseerd, worden geacht ter voldoening van de Buitengerechtelijke Incassokosten, Rente en overige kosten te dienen. Deze gelden, waaronder in het bijzonder de Rente, komen volledig toe aan coeo als haar vergoeding, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
8.9. Indien een Klant slechts een gedeelte van de Vordering heeft voldaan en verdere incassering door coeo - eventueel in overleg met Cliënt - niet prudent wordt geacht is coeo gerechtigd om haar Buitengerechtelijke Incassokosten volledig of evenredig in rekening te brengen en – indien mogelijk – te verrekenen met hetgeen dat is geïncasseerd, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
Voorbeeld evenredige verdeling*:
Hoofdsom: € 100,- / Incassokosten € 40,- / Totaal € 140,-
Geïncasseerd € 70,- (50% van € 140,-) => coeo brengt in rekening bij Cliënt: € 20,- (50% incassokosten) => Cliënt ontvangt = € 50,-.
*Op deze berekening kunnen uitzonderingen bestaan of andersluidende afspraken over zijn gemaakt en kunnen derhalve geen rechten aan worden ontleend, evenmin wordt hier rekening gehouden met inhoudingen van overheidswege.
8.10. Door Klant te verrichten betalingen dienen gestort te worden op de rekening van de Stichting Derdengelden coeo. Elke door deze stichting ontvangen betaling wordt geacht bevrijdend te zijn verricht, ook ten opzichte van Cliënt en de Vordering, ook in het geval van faillissement dan wel surseance van coeo.
8.11. Iedere betaling door Klant strekt allereerst ter voldoening van hetgeen coeo en de door haar voor het Dossier ingeschakelde derden toekomt, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
8.12. Indien Cliënt een Dossier intrekt, zonder overleg met of buiten coeo om een betalingsregeling treft met Klant, met de Klant een schikking treft, coeo zonder enig bericht laat, coeo niet op een redelijke termijn voorziet van – naar het oordeel van coeo – relevante instructies, het Dossier zonder overleg verstrekt aan een derde, de Vordering op Klant crediteert, dan wel op enige andere wijze – naar het oordeel van coeo - een verdere incassobehandeling en incassering van Buitengerechtelijke Incassokosten in de weg staat, is coeo gerechtigd Buitengerechtelijke Incassokosten in rekening te brengen zoals deze in het Dossier worden gevorderd van Klant.
8.13 Indien in het Dossier kosten door derden zijn gemaakt worden deze bij Cliënt in rekening gebracht.
8.14. Indien de Klant één of meerdere verschuldigde bedragen voor de aan coeo overgedragen Vorderingen rechtstreeks voldoet aan Cliënt, dan moet Cliënt dit per ommegaande, doch in ieder geval binnen 5 dagen, aan coeo melden. De financiële afwikkeling vindt vervolgens plaats in overeenstemming met het hiervoor bepaalde. Indien Cliënt ontvangst van een betaling of tegenprestatie niet (tijdig) meldt, dan wel de totale hoogte van ontvangen betalingen dan wel exacte datum van ontvangst weigert mede te delen, is coeo gerechtigd de Buitengerechtelijke Incassokosten bij Cliënt in rekening te brengen.
8.15. coeo is gerechtigd een Dossier over te zetten in Schuldbewaking indien naar het oordeel van coeo op korte termijn geen incassering mogelijk wordt geacht, tenzij partijen schriftelijke anders overeenkomen. Alle gelden die in schuldbewaking geïncasseerd worden, worden op 50% - 50%-basis (vijftig procent – vijftig procent-basis) tussen coeo en Cliënt verdeeld.
8.16. Indien een Dossier niet incasseerbaar blijkt vanwege een reden waarvan – naar de maatstaven van het maatschappelijk verkeer - Cliënt behoorde te weten dat zij deze behoorde mede te delen aan coeo, doch dit niet of niet tijdig heeft gedaan, dan wel de aard van een Dossier enige incassering bij voorbaat onmogelijk maakt – het één en ander naar oordeel van coeo – is coeo gerechtigd bij Cliënt Buitengerechtelijke Incassokosten in rekening te brengen en het Dossier te sluiten.
8.17. Indien coeo meer incasseert op een Vordering dan de door Klant verschuldigde Hoofdsom, doch deze betaling wel expliciet dient ter voldoening van een (niet bij coeo ingediende) Hoofdsom, is coeo gerechtigd om over dit te veel geïncasseerde bedrag haar reguliere kosten te factureren alsof deze Hoofdsom daadwerkelijk aan coeo is overgedragen ter incassering.

9. BUITENLANDSE INCASSO
9.1. Er is sprake van buitenlandse incasso indien sprake is van een Dossier waarbij een Klant zijn woon- of vestigingsplaats buiten Nederland heeft.
9.2. Alle bijkomende kosten welke tijdens buitenlandse incasso naast de Hoofdsom bij Klant in rekening worden gebracht, komen toe aan coeo en/of de eventueel door haar ingeschakelde derden.
9.3. De door coeo ingeschakelde derden kunnen, naast de gebruikelijke tarieven van coeo, provisie in rekening brengen, berekend over het tijdens hun werkzaamheden totaal geïncasseerde bedrag. Artikel 8.1. is analoog van toepassing.
9.4. De door coeo aan Cliënt kenbaar gemaakte kosten van derden inzake buitenlandse incasso zijn slechts ter indicatie. De daadwerkelijk geldende tarieven worden kenbaar gemaakt bij het geven van een opdracht door Cliënt en kunnen aan verandering onderhevig zijn. Enige wijziging in deze tarieven geven geen recht aan Cliënt om de overeenkomst(en) met coeo te ontbinden.
9.5. Indien sprake is van een Dossier in buitenlandse valuta is coeo nimmer aansprakelijk voor enig koersverlies.
9.6. coeo is niet aansprakelijk voor enige schade welke Cliënt lijdt indien een door haar in te schakelen derde om welke reden dan ook weigert een Dossier in behandeling te nemen (tegen reguliere tarieven). In een dergelijk geval komt Cliënt geen recht tot ontbinding van de overeenkomst toe.

10. GERECHTELIJKE INCASSO EN JURIDISCHE ONDERSTEUNING
10.1. Het gerechtelijke traject en het executietraject komen voor risico en rekening van Cliënt. Omtrent de uitslag van deze trajecten kan nimmer een garantie worden afgegeven en aan enige indicatie over de uitkomst daarvan kunnen geen rechten worden ontleend. coeo is nimmer aansprakelijk voor de mogelijk negatieve resultaten van een gerechtelijke procedure en de daaruit voortvloeiende executie.
10.2. Conform hetgeen bepaald in artikel 8.3. is coeo gerechtigd een voorschot van Cliënt te verlangen alvorens enige juridische werkzaamheden worden uitgevoerd of derden worden aangestuurd tot uitvoering daarvan.
10.3. Alle bij vonnis toegekende vergoedingen anders dan de Hoofdsom, zoals - maar niet beperkt tot – Buitengerechtelijke Incassokosten, Rente en salaris gemachtigde, zijn na toekenning door de rechter, direct opeisbaar bij Cliënt en komen coeo toe, ongeacht of deze daadwerkelijk op Klant volledig verhaalbaar zijn of reeds zijn vergoed, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
10.4. Voor het gerechtelijke en/of executietraject kan coeo gebruik maken van de diensten van derden zoals deurwaarders, advocaten en overige dienstverleners. De kosten van deze derden worden aan Cliënt doorberekend ongeacht of deze kosten verhaalbaar zijn op Klant.
10.5. Hetgeen bepaald in artikel 8.1. geldt onverkort voor de acties van deze door het coeo ingeschakelde derden, met inachtneming van de wetten welke specifiek gelden voor het handelen van deze derden,
10.6. coeo is gerechtigd in elk stand van het geding de kosten van de aan Cliënt verleende juridische dienstverlening te factureren, dan wel een additionele voorschotbetaling te verlangen van Cliënt met inachtneming van hetgeen bepaald in artikel 6.1.
10.7. coeo is gerechtigd om gerechtelijke (waarde)documenten in beheer te behouden indien Cliënt niet voldoet aan haar betalingsverplichting. coeo is tevens gerechtigd doch nimmer gehouden om de rechten voortkomend uit het gerechtelijke document te effectueren ter voldoening van haar openstaande facturen indien Cliënt, na een redelijke termijn te hebben gekregen voor nakoming, verzuimt haar financiële verplichtingen jegens coeo te voldoen. Cliënt stemt er mee in dat ze nu voor alsdan een vuistpandrecht vestigt ten behoeve van coeo op de Vorderingen welke uit executoriale titels kunnen worden verkregen, opdat coeo het recht wordt verleend om bij voorrang boven alle anderen te worden betaald uit enige gelden welke uit hoofde van de executie van de titel kunnen worden verkregen.

11. KREDIETINFORMATIE
11.1. Toegang tot het product 'kredietinformatie' (tevens omvattende kredietrapporten) geeft Cliënt geen databaserechten of rechten in het copyright, handelsmerken of enige andere intellectuele eigendomsrechten van coeo of enige derde partij, tenzij schriftelijke expliciet anders overeengekomen.
11.2. De kredietinformatie wordt beschermd door copyright en andere intellectuele eigendomsrechten. Cliënt heeft geen toestemming en mag derden geen toestemming geven om enig element van de kredietinformatie zonder schriftelijke toestemming van coeo aan te passen, te wijzigen, te modificeren, aan reverse-engineering te onderwerpen, te decompileren of anderszins te belemmeren. coeo kan stappen ondernemen om te assisteren bij identificatie van haar kredietinformatie.
11.3. Kredietinformatie is niet bedoeld om te gebruiken als uitsluitende basis voor het nemen van een beslissing en is gebaseerd op gegevens die door derden worden geleverd, waardoor de nauwkeurigheid ervan niet door coeo kan worden gegarandeerd. Hoewel coeo altijd tot doel heeft een hoogwaardige, volledig functionerende service te onderhouden, worden de service en services van derden desalniettemin geleverd op basis van "as is", op basis van beschikbaarheid zonder enige garanties dan ook, uitdrukkelijk of geïmpliceerd.
11.4. coeo geeft Cliënt in het bijzonder geen garantie of verzekering over de inhoud van de kredietinformatie. Hoewel coeo alle mogelijke moeite doet om de nauwkeurigheid en kwaliteit van de kredietinformatie te handhaven, kan de informatie incorrect of verouderd zijn. Enig gebruik van de kredietinformatie is daarom op eigen risico van Cliënt.
11.5. Alle partijen bij deze overeenkomst garanderen dat zij in het bezit zijn en blijven van alle benodigde licenties, toestemmingen, vergunningen en overeenkomsten die nodig zijn om aan hun verplichtingen onder deze overeenkomst te voldoen en voor het toewijzen van rechten aan de andere partij onder deze overeenkomst.
11.6. Ingekochte units/tegoeden aan kredietinformatie bederven binnen 12 maanden nadat deze ter beschikking zijn gesteld aan Cliënt. Er vindt geen restitutie plaats op niet gebruikte units.
11.7. Cliënt gebruikt de kredietinformatie alleen voor intern gebruik en zal deze nimmer delen met derden zonder de voorafgaande expliciete schriftelijke toestemming zijdens coeo.
11.8. In overeenstemming met de AVG, mag de kredietinformatie alleen door Cliënt worden gebruikt voor het doel van het controleren van kredietwaardigheid en niet ter verkrijging van persoonsgegevens.
11.9. Het is verboden om de kredietinformatie te verkopen, distribueren, commercieel exploiteren of anderszins beschikbaar maken of ervan profiteren als waarvoor deze door coeo wordt uitgegeven. Cliënt mag de service niet opnemen in een product of service die Cliënt (weder)verkoopt.

12. GEBRUIK VAN DE coeo-APP
12.1. In geval van een Dossier of gebruik van kredietinformatie op bedrijven heeft Cliënt het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht om gebruik te maken van de coeo-APP van coeo. Dit recht is beperkt tot intern gebruik.
12.2. coeo kent Cliënt toegangscodes toe voor de coeo-APP. coeo houdt het recht voor deze codes te wijzigen. Cliënt behandelt deze codes vertrouwelijk en maakt deze slechts kenbaar aan door haar eigen geautoriseerde medewerkers of contactpersonen. coeo is nimmer aansprakelijk voor misbruik van deze toegangscodes.
12.3. In geval van beëindiging van de samenwerking of de van toepassing zijnde overeenkomsten blijven deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht.

13. TOEPASSELIJK RECHT EN FORUMKEUZE
13.1. Op alle geschillen tussen Cliënt en coeo is bij uitsluiting van al het overige recht, Nederlands recht van toepassing,
13.2. Geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse burgerlijke rechter te Rotterdam, ook indien Cliënt is gevestigd in het buitenland of uitvoering aan de overeenkomst aldaar wordt gegeven, tenzij een dwingende wetsbepaling een dergelijke forumkeuze niet toelaat en een alternatieve rechter aanwijst als zijnde bevoegd om kennis te nemen van het geding.