

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE COEO INCASSO B.V.



## VALABLES À PARTIR DU SEPTEMBRE 2019

### 1. DÉFINITIONS

1.1. Chaque fois que les termes suivants sont utilisés dans ce document avec une majuscule - au pluriel ou au singulier - ils doivent être compris comme suit :

**Conditions générales :** les présentes Conditions générales, qui sont fournies au Client avec le contrat et sont disponibles sur le site web [www.coeo-incasso.be](http://www.coeo-incasso.be).

**coeo :** La société à responsabilité limitée coeo Incasso B.V., ayant son siège social et ses bureaux à Wilheminkade 153, Rotterdam, Pays-Bas.

**Créancier :** la personne - entité juridique ou personne physique - qui conclut un contrat avec le coeo.

**Client :** la personne auprès de laquelle le Créancier a une Créance, c'est-à-dire le débiteur du Créancier.

**Capital :** le montant impayé proposé au recouvrement par le Créancier, à l'exclusion des Intérêts ou autres frais.

**Créance :** Le montant total à recouvrer auprès du Client à tout moment, y compris tous les frais et Intérêts.

**Dossier :** la mission donnée par le Créancier au coeo d'approcher un Client, afin de recouvrer un Capital. Le coeo attribue un numéro de Dossier unique à chaque mission qu'il reçoit.

**Frais de recouvrement extrajudiciaire :** les frais de recouvrement réclamés par le coeo pour le compte du Créancier, calculés conformément à la législation et à la réglementation applicables ou convenus contractuellement entre le Créancier et le Client.

**Intérêts :** les Intérêts légalement déterminés ou contractuellement convenus que le Client doit en raison d'un défaut de paiement d'une Créance pécuniaire, qui sont réclamés au Client par le coeo, en plus du Capital et des Frais de recouvrement extrajudiciaires, et qui appartiennent au coeo dès le recouvrement.

**Tarifs :** les tarifs fixés par écrit par le coeo pour ses services.

**Application coeo :** l'environnement Internet et l'application que le Créancier peut consulter et dans laquelle sont enregistrés la Créance soumise par le Créancier, les interactions avec le Client et les autres activités du coeo.

**Suivi de l'endettement :** processus consistant à tenter de recouvrer une Créance à l'encontre d'un Client, dont il est devenu évident qu'elle ne peut être recouvrée à court terme, en raison d'un manque de moyens de recours et/ou d'informations sur le lieu de résidence actuel, au moyen d'un long processus.

### 2. GÉNÉRALITÉS

2.1. Les présentes Conditions générales s'appliquent à tous les devis, offres, contrats, missions ponctuelles et autres relations juridiques du coeo pour la fourniture de services dans le domaine du recouvrement de (portefeuilles de) Créances, la fourniture de services juridiques et la fourniture d'autres services de gestion de crédit.

2.2. Si l'une des dispositions des présentes Conditions générales est ou devient totalement ou partiellement contraire à une disposition de droit impératif et est ou devient de ce fait nulle, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur.

2.3. Les conditions divergentes du Créancier sont expressément rejetées par le coeo et ne lient celui-ci que si et dans la mesure où il les a expressément acceptées par écrit.

2.4. Tous les devis et offres sont faits sous réserve des conditions suspensives et des tarifs standard convenus par écrit par le coeo, sauf indication contraire explicite. Les devis établis par le coeo ont une durée de validité de 30 (trente) jours et sont hors TVA, sauf indication contraire par écrit.

2.5. Avant que le coeo ne procède à la prestation de services, le Créancier doit confirmer son accord avec le contrat. Le coeo peut commencer sa prestation de services après un accord (oral), mais se réserve le droit d'exiger une signature écrite avant de commencer à travailler. Par signature d'un contrat, on entend également le dépôt numérique d'un Dossier par e-mail, sur le site Internet du coeo ou sur l'Application coeo.

2.6. Sauf convention contraire expresse écrite, les contrats sont conclus pour une période de douze (12) mois. Dans le cas d'un contrat standard, les Parties peuvent noter ou cocher une durée différente.

2.7. Après l'expiration de la durée initialement convenue du contrat, celui-ci sera tacitement reconduit chaque fois pour la même période, sauf si l'une des Parties le résilie par écrit ou par courrier recommandé deux (2) mois avant l'expiration d'une période. Le Créancier peut également notifier la résiliation par e-mail à l'adresse [support@coeo-incasso.be](mailto:support@coeo-incasso.be). Si le Créancier n'agit pas dans le cadre d'une activité commerciale ou professionnelle, les dispositions impératives du droit de la consommation s'appliquent. Après la résiliation, le coeo continuera à fournir ses services pour les Dossiers encore en cours, mais il a le droit de mettre fin à ses activités et - à sa discrétion - de facturer au Créancier des Frais de recouvrement extrajudiciaires (conformément à la liste de tarifs la plus récente) et des frais de tiers pour les Créances qu'il a recouvrées, si la poursuite des activités n'est pas jugée opportune. Après la finalisation des Dossiers en cours, le contrat sera définitivement résilié et seules les obligations qui, de par leur nature, devraient être poursuivies, telles que l'obligation pour le Créancier de partager les preuves de ses Créances avec le coeo, se poursuivront.

2.8. Les accords avec - ou les assurances données par - un employé du coeo qui s'écartent du contrat ou de la politique habituelle du coeo ne lient pas le coeo, à moins que ces accords ou assurances ne soient confirmés par écrit par sa direction.

2.9. Le coeo a le droit de refuser un Dossier ou un portefeuille de Dossiers, sans nécessairement en donner les raisons.

2.10. Le coeo a le droit de transférer des Dossiers tant nouveaux qu'actuels, y compris tous les droits et obligations, à un tiers et de faire exécuter le contrat par des tiers. Lorsqu'il fait appel à des tiers, le coeo doit veiller à ce que les intérêts du Créancier ne soient pas indûment lésés.

2.11. En cas de changement d'adresse et/ou de forme juridique, le Créancier est tenu d'en informer le coeo par écrit sans délai. Tout préjudice que le coeo subit en raison d'un changement de forme juridique ou de la résiliation, de la liquidation, de l'abandon ou de toute autre manière d'empêcher activement ou passivement le Créancier de remplir les obligations de l'entreprise, tel que le non-paiement des factures du coeo par le Créancier, est à la charge de la personne physique qui a conclu le contrat avec le coeo au nom du Créancier, ou de la personne physique qui a réalisé ce préjudice par ses actes ou omissions en tant que dirigeant ou décideur du Créancier.

2.12. Si le coeo n'exige pas le strict respect des dispositions des Conditions générales par le Créancier, cela ne limitera jamais le coeo dans son droit d'exiger du Créancier l'exécution de ses obligations et ne déchargera jamais le Créancier de ses obligations en vertu du contrat.

### 3. TARIFS ET FACTURATION

3.1. Le coeo offre ses services sur la base d'un contrat de service ou sur la base d'un contrat (unique) « No cure no pay », sauf convention contraire expresse écrite. Les contrats « No cure no pay » ne s'appliquent qu'aux activités de recouvrement standard effectuées par le coeo dans le cadre de son flux de travail standard et jamais aux activités juridiques, aux activités de recherche ou aux frais résultant des résultats obtenus ou du manquement du Créancier à remplir (correctement) ses obligations envers le coeo, et plus particulièrement l'obligation d'être utile dans la procédure de recouvrement d'un Dossier.

3.2. Le coeo facture le Créancier conformément à ce qui est déterminé dans les Tarifs, qui sont fournis avec les fiches d'information et les présentes Conditions générales lors de la conclusion du contrat. Lors de la conclusion du contrat, le Créancier déclare expressément avoir reçu ces informations et Tarifs, et les accepter, et - si le Créancier constate qu'il n'a pas reçu ces documents - attirer l'attention du coeo sur ce point, afin que ceux-ci puissent lui être fournis.

3.3. Le coeo a le droit de modifier ses tarifs périodiquement en publiant de nouveaux Tarifs, qui s'appliquent également aux Dossiers en cours. Si une modification implique une augmentation de prix de plus de 10 % (dix pour cent), le Créancier a le droit de résilier le contrat par écrit dans un délai de 2 (deux) mois à compter de la publication de ces nouveaux tarifs.

3.4. Le paiement des sommes dues par le Créancier au coeo doit intervenir sans aucune déduction, compensation, ou suspension dans les 14 (quatorze) jours suivant la date de facturation. Le Créancier autorise le coeo à encaisser les montants facturés par prélèvement automatique, sauf convention contraire expresse écrite.

3.5. Si le Créancier ne remplit pas (en temps voulu) ses obligations envers le coeo, le Créancier sera en défaut de plein droit, sans qu'une mise en demeure supplémentaire ne soit nécessaire, et tous les frais encourus pour obtenir satisfaction à l'amiable et en justice seront à la charge du Créancier. Si le Créancier exerce dans le cadre d'une profession ou d'une entreprise, il est redevable - contrairement aux dispositions de l'article 2 du décret sur les Frais de recouvrement extrajudiciaires - de frais de recouvrement de 15 % (quinze pour cent) de la valeur des factures impayées, avec un minimum de 75 € (soixante-quinze euros).

3.6. En cas de dépassement du délai de paiement, éventuellement en raison d'une annulation, le coeo est en droit de facturer un intérêt égal à 1,25 % (un virgule vingt-cinq pour cent) par mois ou partie de mois à compter de la date d'échéance de sa facture, sans qu'une mise en demeure supplémentaire ne soit nécessaire.

3.7. Les contestations de factures doivent être portées à la connaissance du coeo dans les 14 jours suivant la facture, délai à l'issue duquel la facture est réputée acceptée. Toute objection ou contestation du montant facturé par le coeo ne suspend pas le délai de paiement et l'obligation de paiement du Créancier.

3.8. Le coeo est à tout moment en droit de compenser les factures impayées avec les sommes qu'il détient pour le Créancier, pour quelque raison que ce soit.

3.9. Le coeo a le droit d'affecter un paiement du Créancier à sa propre discrétion, quelle que soit la description que le Créancier donne à ce paiement.

3.10. Sauf convention contraire expresse écrite, le Créancier accepte le droit du coeo à ce que la facturation s'effectue exclusivement - ou principalement - via l'Application coeo accessible au Créancier.

3.11. Si le Créancier est composé de plusieurs personnes (morales) ou si le Créancier permet à des tiers d'utiliser les services du coeo par le biais de son contrat avec le coeo, ces Parties sont toutes conjointement et solidairement responsables envers le coeo de l'exécution des obligations du Créancier ou desdits tiers résultant du contrat, quelle que soit la partie qui est désignée comme la partie à facturer par le coeo ou qui a droit à la Créance. Le Créancier est principalement responsable des parties qui utilisent son contrat et peut retirer ce consentement à tout moment et le coeo a le droit de refuser à ce tiers l'accès à ses services ;

3.12. Si le Créancier ne remplit pas ses obligations (de paiement) en vertu du contrat avec le - et/ou la prestation de services du - coeo, le coeo a le droit, mais jamais l'obligation, de suspendre ses activités pour le Créancier en tout ou partie et de facturer sa commission de réussite « No cure no pay » pour chaque Dossier dans lequel des fonds sont ou seront reçus, indépendamment du fait qu'une tarification ou une commission plus favorable au Créancier ait été convenue avec ce dernier.

3.13. Aucun remboursement ne sera effectué sur les services et produits du coeo pour les unités achetées à l'avance par le Créancier ou la période de service restante.

3.14. Si une Créance ne donne pas lieu à des Frais de recouvrement extrajudiciaires - tels qu'un crédit à la consommation ou un jugement déjà obtenu - et que les parties n'ont pas convenu d'une rémunération fixe pour le Dossier qui en résulte, un taux fixe de 15 % du montant facturé par le coeo - ou le partenaire engagé par lui - s'appliquera comme honoraire dû au coeo. Les dispositions des articles 8.8. et 8.13. restent pleinement en vigueur.

### 4. CONFIDENTIALITÉ

4.1. Le Créancier est tenu de garder confidentielles toutes les informations qui lui sont fournies par le coeo dans le cadre d'un Dossier ou d'une autre prestation de service et de ne pas les transférer ou les mettre à la disposition de tiers, sauf avec le consentement explicite écrit préalable du coeo. Cette confidentialité ne s'applique pas aux informations dont le Créancier avait déjà connaissance avant que le coeo ne les signale, ou qui doivent être considérées comme des informations généralement connues.

4.2. Le Créancier respecte le Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après : RGPD) et ne fournira pas au coeo des données à caractère personnel obtenues en violation de celui-ci, et indemnisera le coeo pour tout dommage subi à cet égard.

4.3. La déclaration de confidentialité du coeo figure sur son site Internet [www.coeo-incasso.be](http://www.coeo-incasso.be) et sera envoyée au Créancier sur demande écrite.

4.4. Dans la mesure où il dispose d'une déclaration de confidentialité ou devrait en disposer en vertu d'une disposition légale, le Créancier doit informer ses Clients du fait que toute information recueillie par le Créancier sur ses Clients peut être utilisée, par ou via des tiers, pour le recouvrement de Créances, la collecte d'informations sur la solvabilité, la collecte d'informations de recouvrement et la constitution de Dossiers.

4.5. Le coeo décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature que ce soit qui pourraient découler ou avoir (partiellement) leur origine dans

une déclaration de confidentialité incorrecte ou incomplète du Créancier.

### 5. CONSERVATION

5.1. Le coeo n'est pas obligé de restituer au Créancier les documents mis à sa disposition dans le cadre d'un Dossier ou pour toute autre raison.

5.2. Le coeo décline toute responsabilité pour les dommages qui pourraient résulter de l'égarement, de la non-réception ou de la destruction des documents originaux qui lui ont été remis dans le cadre d'un Dossier. À l'exception des Dossiers originaux nécessaires à l'exécution d'un titre (verdicts, jugements), le coeo ne recevra ni ne conservera aucun document original du Créancier.

### 6. OBLIGATIONS DU CRÉANCIER

6.1. Si le Créancier ne remplit pas ses obligations en vertu d'un contrat conclu avec le coeo, celui-ci a le droit de suspendre ses obligations en vertu de tout contrat existant entre les parties, sans obligation d'indemnisation des dommages (consécutifs) de la part du coeo. Les obligations (de paiement) du Créancier restent pleinement en vigueur pendant cette période de suspension.

6.2. Avant de fournir un Dossier au coeo, et pour autant que la législation ou la réglementation le prescrive, le Créancier est tenu de procéder à une mise en demeure, conformément à la législation et à la réglementation applicables. À défaut, le Créancier supporte le risque que les Frais de recouvrement extrajudiciaire ne puissent être récupérés auprès du Client, et le coeo est en droit de répercuter sur le Créancier tous les frais qui ne peuvent être récupérés auprès du Client dans le cadre du Dossier. Le Créancier s'abstiendra de toute mesure ou action susceptible d'entraver le recouvrement de Dossiers, à moins que ces mesures n'aient été explicitement convenues avec le coeo et que le coeo ne subisse aucun préjudice de ce fait ou soit indemnisé pour tout préjudice par le Créancier.

6.3. Le Créancier convient que le coeo a des obligations sociales envers les Clients dans le cadre de son adhésion à l'Association néerlandaise des agences de recouvrement agréées (NVI), de la supervision générale de l'Autorité des marchés financiers et des Autorités de la consommation et du marché, et apportera toute la coopération - tant pendant qu'après la fin du contrat ou de la coopération - que le coeo peut raisonnablement attendre du Créancier dans le cadre des obligations susmentionnées, notamment en communiquant de manière civilisée avec le coeo et les Clients, en fournissant à la première demande du coeo les documents pertinents qui sont nécessaires pour prouver objectivement la Créance, et en prêtant son concours à toute enquête menée par le service de conformité du coeo sur une conduite ou des événements qui sont pertinents pour les autorités de surveillance compétentes du coeo. Si le Créancier ne veut pas ou ne peut pas le faire, le coeo a le droit, indépendamment du fait qu'il soit effectivement condamné à une amende pour cela par une autorité quelconque, de réclamer au Créancier une pénalité d'un montant de 2 000 € (deux mille euros) pour chaque cas, pour chaque jour où cette situation se poursuit, jusqu'à un maximum de 500 000 € (cinq cent mille euros) pour chaque cas, sans renoncer à son droit à une indemnisation complète de son préjudice réel ou à son droit de réclamer une indemnisation au Créancier.

6.4. Le Créancier ne cède pas au coeo pour recouvrement les Créances qui découlent d'actions ou qui ont résulté d'actions qui - selon l'opinion publique - devraient être considérées comme contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

### 7. RESPONSABILITÉ

7.1. Le coeo a une obligation de moyens et ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de la non-obtention d'un certain résultat ou des dommages qui en découlent.

7.2. Les activités de recouvrement extrajudiciaires, judiciaires et exécutoires seront effectuées par ou au nom du coeo pour le compte et au risque du Créancier.

7.3. En cas de force majeure, le coeo n'est pas responsable. La force majeure comprend : toute circonstance indépendante de la volonté du coeo, qui empêche temporairement ou définitivement l'exécution du contrat. Constituent notamment des cas de force majeure : la guerre, la menace de guerre, le terrorisme, les incidents violents, les émeutes, les grèves, les difficultés de transport, les incendies et autres perturbations graves de l'activité du coeo ou de tiers engagés par lui. En cas de force majeure, le coeo a le droit - à sa discrétion - de prolonger l'exécution d'un Dossier pour la durée de la force majeure ou de résilier le contrat, pour autant qu'il n'ait pas encore été exécuté, sans que le coeo soit tenu de verser une quelconque indemnité.

7.4. Le coeo n'est pas responsable des dommages causés par ses employés ou par des tiers exerçant des activités pour son compte, sauf en cas d'intention manifeste ou de négligence grave.

7.5. La responsabilité du coeo pour les dommages du Créancier, résultant du contrat, est limitée à une somme égale à la somme payée pour le service fourni en vertu du contrat, dans l'année au cours de laquelle la Créance survient. Le coeo ne peut être tenu responsable que des pertes directes. Toute perte indirecte ou accessoire, telle que la perte financière, la réduction des bénéfices, la perte de revenus, la perte d'activité, l'exposition d'activités frauduleuses et/ou illégales ou la perte de clientèle ou tout autre type de perte anticipée ou accessoire, telle que la perte d'économies anticipées, l'augmentation de dettes importantes et l'incapacité de réduire des dettes importantes, ne sera pas indemnisée.

7.6. Le coeo exerce ses activités - en justice et à l'amiable - au mieux de ses connaissances et de ses capacités et ne peut être tenu responsable des conséquences de Créances injustifiées qui lui ont été transférées pour recouvrement. Le coeo ne peut pas non plus être tenu responsable des conséquences des enquêtes et des investigations, sur la base desquelles des décisions erronées ont été prises par quiconque. L'acceptation et le traitement effectif d'un Dossier se font explicitement, à l'exclusion de toute forme de responsabilité pour le coeo.

7.7. Le Créancier est responsable de toutes les pertes éventuelles subies par le coeo suite au dépôt de Dossiers injustifiés ou à tout acte fait par le Créancier envers le coeo ou envers des tiers tels que - mais sans s'y limiter - le Client, les huissiers, les avocats, les employés du coeo au sens large ou la justice, et indemniser le coeo de tous les dommages et Créances de tiers, qui trouvent leur cause dans le traitement et/ou la collecte des Dossiers présentés par le Créancier pour le compte du coeo.

7.8. Le coeo décline toute responsabilité en cas d'éventuel traitement incorrec

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE COEO INCASSO B.V.

VALIDABLES À PARTIR DU SEPTEMBRE 2019



toujours vérifier les données saisies au moyen de l'Application coeo.

7.9. Toute disposition du présent article qui s'applique à un Dossier s'applique également par analogie à tout autre service.

## 8. RECOURS

8.1. Si le Créancier charge le coeo de recouvrer une Créance, le Créancier autorise le coeo à effectuer en son nom tous les actes de recouvrement et les actes (extra)judiciaires ou exécutoires nécessaires à la discrétion du coeo. Cette autorisation comprend notamment : (a) approcher le Client en personne, par écrit, par voie électronique ou par téléphone ; (b) facturer au Client des Intérêts et tous les frais légalement admissibles ; (c) recevoir et garder en dépôt des fonds appartenant au Créancier ; (d) convenir d'un arrangement de paiement que le coeo juge raisonnable au vu des circonstances du cas ; (e) engager une procédure devant un tribunal ; (f) demander la mise en faillite du Client ou lui donner des conseils sur l'aide en matière d'endettement, dans le cadre du Recouvrement socialement responsable ; (g) faire appel à un visiteur de Clients ou un huissier ; (h) communiquer avec les autorités judiciaires au sujet de la Créance.

8.2. Le coeo offre aux Clients la possibilité de demander des informations ou de conclure des accords de paiement concernant la Créance par téléphone, e-mail, fax et via l'Application coeo.

8.3. Dans le cas où le traitement d'un Dossier ou les activités de recouvrement nécessitent l'exécution d'activités juridiques, y compris - mais sans s'y limiter - la conduite d'une procédure judiciaire, la rédaction d'un document (juridique) ou la conclusion d'un accord, le coeo a le droit de facturer ces frais conformément au taux horaire légal, sans le consentement explicite du Créancier. Les coûts pertinents peuvent être facturés au Créancier sur la base d'un paiement anticipé avant que les activités n'aient lieu, mais le coeo n'est pas obligé de faire. Tant que le paiement anticipé n'a pas été reçu, le coeo n'est pas tenu d'effectuer d'autres activités, mais il n'est jamais obligé de le faire.

8.4. Il n'y aura pas de transfert intermédiaire des montants perçus par le coeo, sauf convention contraire expresse écrite.

8.5. Le coeo est en droit de facturer au Créancier des frais, qu'ils soient ou non encourus par des tiers, dans la mesure où ils ne peuvent être récupérés auprès du Client.

8.6. Le coeo a le droit de clôturer son Dossier si, à son avis, on ne peut raisonnablement s'attendre à ce que le paiement soit obtenu sans procédure judiciaire et/ou si le Client conteste la Créance pour des raisons juridiques et que le coeo ne considère pas qu'une procédure judiciaire soit prudente. Le coeo a également le droit de clôturer le Dossier si le Client ne dispose pas de moyens de recours suffisants ou si la poursuite du traitement du Dossier n'est pas jugée opportune, ou si le coeo subit un (éventuel) dommage matériel ou immatériel à la suite du traitement du Dossier. Si, de l'avis du coeo, la raison de la clôture du Dossier est imputable à un acte ou une omission du Créancier, le coeo est en droit de lui facturer des Frais de recouvrement extrajudiciaires.

8.7. On parle de paiement par le Client lorsque le Client a payé (en totalité) la Créance au coeo ou directement au Créancier. Le paiement est réputé équivalent à toute contrepartie engagée par le Client envers le Créancier, à toute compensation de la Créance, à tout crédit ou à toute livraison ou restitution de marchandises. Le Créancier doit informer le coeo dans les plus brefs délais si le Client paie ou donne un autre type de prestation qui aboutit à la satisfaction de sa Créance, et doit en fournir la preuve au coeo.

8.8. Si, au cours d'un Dossier, la totalité de la Créance est recouvrée, tout ce qui est recouvré en sus du Capital est réputé servir au paiement des Frais de recouvrement extrajudiciaires, des Intérêts et autres frais. Ces sommes, y compris notamment les Intérêts, reviendront intégralement au coeo, sauf convention contraire expresse écrite.

8.9. Si un Client n'a satisfait qu'à une partie de la Créance et que la poursuite du recouvrement par le coeo - éventuellement en concertation avec le Créancier - n'est pas jugée prudente sans procédure judiciaire, le coeo est en droit de facturer ses Frais de recouvrement extrajudiciaires en totalité ou proportionnellement et - si possible - de les imputer au montant recouvré, sauf convention contraire expresse écrite. Exemple de répartition proportionnelle\* : Capital : 100 € / Frais de recouvrement 40 € / Total 140 €. Recouvré 70 € (50 % de 140 €) => le coeo facture au Créancier 20 € (50 % des frais de recouvrement) => le Créancier reçoit = 50 €.

\* Il peut y avoir des exceptions à ce calcul et aucun droit ne peut donc en être déduit.

8.10. Les paiements à effectuer par le Client doivent être déposés sur le compte de la Stichting Derdengelden coeo. Tout paiement reçu par cette fondation est considéré comme ayant été effectué à titre libératoire pour le Créancier et la Créance, même en cas de faillite ou de cessation de paiement du coeo.

8.11. Sauf convention contraire expresse écrite, tout paiement du Client servira d'abord à régler ce qui est dû au coeo et aux tiers engagés par elle pour le Dossier.

8.12. Si le Créancier retire un Dossier, conclut un accord de paiement avec le Client sans consultation ou participation du coeo, conclut un arrangement avec le Client, renonce aux services du coeo sans aucun préavis, ne fournit pas au

coeo - selon le coeo - des instructions pertinentes dans un délai raisonnable, fournit le Dossier à un tiers sans consultation, cède la Créance à l'encontre du Client, ou de toute autre manière - de l'avis du coeo - fait obstacle à la poursuite du traitement du recouvrement et au recouvrement des Frais de recouvrement extrajudiciaires, le coeo est en droit de facturer les Frais de recouvrement extrajudiciaires, tels que réclamés au Client dans le Dossier.

8.13. Si des frais sont engagés par des tiers dans le Dossier, ceux-ci seront facturés au Créancier.

8.14. Si le Client paie directement au coeo un ou plusieurs montants dus au titre des Créances transférées au coeo directement par le Créancier, ce dernier doit en informer le coeo immédiatement, et en tout cas dans les 5 jours. Le règlement financier aura alors lieu conformément aux dispositions énoncées ci-dessus. Si le Créancier ne signale pas la réception d'un paiement ou d'une contrepartie (en temps utile), ou refuse de communiquer le montant total des paiements reçus ou la date exacte de réception, le coeo est en droit de facturer les Frais de recouvrement extrajudiciaires au Créancier.

8.15. Le coeo est en droit de transférer un Dossier au Suivi de l'endettement si, de l'avis du coeo, aucun recouvrement n'est possible à court terme, sauf si les parties en conviennent autrement par écrit. Toutes les sommes recouvrées dans le cadre du Suivi de l'endettement seront divisées entre le coeo et le Créancier sur une base de 50 % - 50 % (cinquante pour cent - cinquante pour cent).

8.16. Si un Dossier s'avère ne pas être recouvrable pour une raison que - selon les normes de la société civile - le Créancier était censé savoir devoir la communiquer au coeo, mais ne l'a pas fait ou pas à temps, ou si la nature d'un Dossier rend tout recouvrement a priori impossible - tout ceci à la discrétion du coeo - le coeo a le droit de facturer au Client des Frais de recouvrement extrajudiciaires et de clôturer le Dossier.

8.17. Si le coeo perçoit plus sur une Créance que le Capital dû par le Client, mais que ce paiement sert explicitement au paiement d'un Capital (non soumis au coeo), le coeo a le droit de facturer ses frais habituels sur ce montant excédentaire perçu comme si ce Capital avait effectivement été transféré au coeo pour recouvrement.

## 9. RECOURS A L'ÉTRANGER

9.1. On parle de recouvrement à l'étranger s'il s'agit d'un Dossier pour lequel le Client a sa résidence ou son siège en dehors des Pays-Bas.

9.2. Tous les frais supplémentaires qui sont facturés au Client en plus du Capital lors du recouvrement à l'étranger reviennent au coeo et/ou à tout tiers engagé par lui.

9.3. Les tiers engagés par le coeo peuvent, en plus des tarifs habituels du coeo, facturer une commission calculée sur le montant total collecté au cours de leurs activités. L'article 8.1. s'applique par analogie.

9.4. Les frais de tiers en matière de recouvrement à l'étranger portés à la connaissance du Créancier par le coeo ne sont qu'indicatifs. Les tarifs effectivement applicables sont communiqués au moment où le Créancier confie sa mission et peuvent faire l'objet de modifications. Toute modification de ces tarifs ne donne pas au Créancier le droit de résilier le(s) contrat(s) avec le coeo.

9.5. En cas de Dossier en devise étrangère, le coeo ne sera jamais responsable de la perte du taux de change.

9.6. Le coeo n'est pas responsable de toute perte subie par le Créancier si un tiers auquel il fait appel refuse pour une raison quelconque de traiter un Dossier (aux tarifs habituels). Dans ce cas, le Créancier n'a pas le droit de résilier le contrat.

## 10. RECOURS JUDICIAIRE ET SOUTIEN JURIDIQUE

10.1. La procédure judiciaire et la procédure d'exécution sont aux risques et aux frais du Créancier. Aucune garantie ne peut être donnée quant au résultat de ces processus et aucun droit ne peut être dérivé d'une quelconque indication de résultat. Le coeo décline toute responsabilité pour les éventuels résultats négatifs des procédures judiciaires et de l'exécution qui en découlent.

10.2. Conformément aux dispositions de l'article 8.3, le coeo est en droit d'exiger une avance de la part du Créancier avant que des activités juridiques ne soient effectuées ou que des tiers ne soient chargés de les effectuer.

10.3. Toutes les indemnités accordées par jugement autres que le Capital, telles que - mais sans s'y limiter - les Frais de recouvrement extrajudiciaires, les Intérêts et le salaire des employés, seront immédiatement dues et payables par le Créancier dès leur attribution par le tribunal et reviendront au coeo, indépendamment du fait qu'elles soient effectivement recouvrables par le Créancier dans leur intégralité ou qu'elles aient déjà été payées, sauf convention contraire expresse écrite.

10.4. Dans le cadre du processus judiciaire et/ou d'exécution, le coeo peut faire appel aux services de tiers, tels que des huissiers, des avocats et d'autres prestataires de services. Les coûts de ces tiers seront facturés au Créancier, que ces coûts puissent ou non être récupérés auprès du Client.

10.5. Les dispositions de l'article 8.1 s'appliquent intégralement aux actions de ces tiers engagés par le coeo, dans le respect des lois spécifiquement applicables aux actions de ces tiers.

10.6. Le coeo a le droit, à tout moment de la procédure, de facturer les coûts des

services juridiques rendus au Créancier, ou d'exiger du Créancier une avance supplémentaire, dans le respect des dispositions de l'article 6.1.

10.7. Le coeo est en droit de conserver des documents judiciaires (affichant une valeur) en dépôt si le Créancier ne remplit pas son obligation de paiement. Le coeo a également le droit, mais jamais l'obligation, de faire valoir les droits résultant de l'acte judiciaire en paiement de ses factures impayées si, après avoir bénéficié d'un délai raisonnable pour se mettre en conformité, le Créancier ne remplit pas ses obligations financières envers le coeo. Le Créancier s'engage à constituer d'ores et déjà un gage avec déposition en faveur du coeo sur les Créances qui peuvent être obtenues à partir de titres exécutoires, afin d'accorder au coeo le droit d'être payé en priorité sur tous les autres, à partir de toutes les sommes qui peuvent être obtenues à partir de l'exécution du titre.

## 11. INFORMATIONS SUR LA SOLVABILITÉ

11.1. L'accès au produit « informations sur la solvabilité » (y compris les rapports de solvabilité) ne confère au Créancier aucun droit sur les bases de données, ni sur les droits d'auteur, les marques, ou tout autre droit de propriété intellectuelle du coeo ou d'un tiers, sauf convention contraire expresse écrite.

11.2. Les informations sur la solvabilité sont protégées par le droit d'auteur et d'autres droits de propriété intellectuelle. Le Créancier n'autorise pas et ne peut pas autoriser des tiers à adapter, altérer, modifier, faire de l'ingénierie inverse, décompiler ou interférer de toute autre manière avec tout élément des informations sur la solvabilité sans le consentement écrit du coeo. Le coeo peut prendre des mesures pour aider à l'identification de ses informations sur la solvabilité.

11.3. Les informations sur la solvabilité ne sont pas destinées à être utilisées comme seule base pour prendre une décision et sont basées sur des données fournies par des tiers, de sorte que leur exactitude ne peut être garantie par le coeo. Bien que le coeo s'efforce toujours de maintenir un service de haute qualité et entièrement fonctionnel, le service et les services de tiers sont néanmoins fournis « en l'état », sur la base de leur disponibilité, sans aucune garantie, expresse ou implicite.

11.4. En particulier, le coeo ne donne aucune garantie ou assurance au Créancier quant au contenu des informations sur la solvabilité. Bien que le coeo s'efforce de maintenir l'exactitude et la qualité des informations sur la solvabilité, celles-ci peuvent être incorrectes ou périmées. Toute utilisation des informations sur la solvabilité se fait donc aux propres risques du Créancier.

11.5. Toutes les parties au présent contrat garantissent qu'elles sont et resteront en possession de toutes les licences, consentements, permis et accords nécessaires à l'exécution de leurs obligations en vertu du présent contrat et à la cession de droits à l'autre partie en vertu du présent contrat.

11.6. Les unités / crédits d'informations sur la solvabilité achetés expireront dans les 12 mois suivant leur mise à disposition au Créancier. Aucun remboursement ne sera effectué sur les unités non utilisées.

11.7. Le Créancier n'utilisera les informations sur la solvabilité qu'à des fins internes et ne les partagera jamais avec des tiers sans le consentement écrit explicite préalable du coeo.

11.8. Conformément au RGPD, les informations sur la solvabilité ne peuvent être utilisées par le Créancier que pour vérifier la solvabilité et non pour obtenir des données à caractère personnel.

Il est interdit de vendre, de distribuer, d'exploiter commercialement ou de mettre à disposition ou de tirer profit des informations sur la solvabilité telles qu'elles sont émises par le coeo. Le Créancier ne peut pas inclure le service dans un produit ou un service qu'il vend ou revend.

## 12. UTILISATION DE L'APPLICATION COEO

12.1. Dans le cas d'un Dossier ou d'une utilisation d'informations sur la solvabilité sur des entreprises, le Créancier a le droit non exclusif et non transférable d'utiliser l'application coeo du coeo. Ce droit est limité à un usage interne.

12.2. Le coeo accordera au Créancier des codes d'accès à l'application coeo. Le coeo se réserve le droit de modifier ces codes. Le Créancier traitera ces codes de manière confidentielle et ne les fera connaître qu'aux employés ou aux personnes de contact qu'il aura lui-même autorisées. Le coeo ne sera jamais responsable de la mauvaise utilisation de ces codes d'accès.

12.3. En cas de résiliation de la coopération ou des contrats applicables, les présentes Conditions générales restent pleinement en vigueur.

## 13. LOI APPLICABLE ET CHOIX DU TRIBUNAL

13.1. Le droit néerlandais s'applique à tous les litiges entre le Créancier et le coeo, à l'exclusion de tout autre droit.

13.2. Les litiges seront soumis exclusivement au tribunal civil néerlandais compétent à Rotterdam, même si le Créancier est domicilié à l'étranger ou si le contrat y est exécuté, à moins qu'une disposition légale impérative ne permette pas un tel choix et désigne un autre tribunal comme étant compétent pour statuer sur le litige.