

Artikel 1 – Definities

1. Rozenstad: Rozenstad Gerechtsdeurwaarders B.V. en Rozenstad Bewindvoerders B.V.
2. Cliënt: iedere natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Rozenstad.
3. Overeenkomst: iedere opdracht tot dienstverlening, waaronder ambtelijke en niet-ambtelijke werkzaamheden.
4. Diensten: alle werkzaamheden verricht door Rozenstad, waaronder incasso, executie, advisering en overige dienstverlening.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten.
2. Afwijkingen zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.
3. Algemene voorwaarden van cliënt worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 – Totstandkoming overeenkomst

1. Aanbiedingen zijn vrijblijvend.
2. Een overeenkomst komt tot stand door schriftelijke bevestiging of feitelijke uitvoering.
3. Indien meerdere cliënten opdrachtgever zijn, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk.

Artikel 4 – Uitvoering van de opdracht

1. Rozenstad voert werkzaamheden uit met de zorg van een goed opdrachtnemer.
2. Er geldt een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.
3. Rozenstad is gerechtigd derden in te schakelen.
4. Termijnen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 5 – Verplichtingen cliënt

1. Cliënt verstrekt tijdig alle benodigde informatie.
2. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van verstrekte gegevens.
3. Bij niet-nakoming kan Rozenstad de uitvoering opschorten.

Artikel 6 – Tarieven en betaling

1. Tarieven zijn gebaseerd op de actuele tarievenlijst.
2. Alle bedragen zijn exclusief btw en kosten van derden.
3. Facturen dienen binnen 14 dagen te worden voldaan.
4. Bij niet-tijdige betaling is cliënt in verzuim zonder ingebrekestelling.
5. Rozenstad is gerechtigd voorschotten te verlangen.

Artikel 7 – Incasso en ambtelijke werkzaamheden (Wki-compliant)

1. Rozenstad verricht incassowerkzaamheden in overeenstemming met de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) en de daarop gebaseerde regelgeving.
2. Rozenstad is, indien vereist, geregistreerd in het incassoregister en voldoet aan de geldende kwaliteitseisen.
3. Rozenstad handelt transparant richting schuldenaren en opdrachtgevers over kosten, werkwijze en voortgang van dossiers.
4. Rozenstad draagt zorg voor een correcte en respectvolle benadering van schuldenaren, met inachtneming van de geldende gedragsregels en wetgeving.
5. Ontvangen gelden worden beheerd via een kwaliteitsrekening en zorgvuldig geadmineistreerd.

6. Verrekening van gelden vindt plaats conform wet- en regelgeving en de gemaakte afspraken met cliënt.
7. Rozenstad hanteert een interne klachtenregeling die voldoet aan de eisen van de Wki en stelt deze op verzoek ter beschikking.
8. Rozenstad draagt zorg voor adequate dossiervorming en bewaart relevante gegevens conform wettelijke bewaartermijnen.
9. Rozenstad kan werkzaamheden opschorten indien cliënt niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen of indien voortzetting van de werkzaamheden in strijd zou zijn met wet- en regelgeving.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid

1. Rozenstad is slechts aansprakelijk voor directe schade veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid.
2. Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd.
3. Indien geen uitkering plaatsvindt, is aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag.
4. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten, tenzij wettelijk niet toegestaan.

Artikel 9 – Klachtenregeling

1. Rozenstad beschikt over een interne klachtenregeling die voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
2. Klachten kunnen schriftelijk of elektronisch worden ingediend en worden binnen een redelijke termijn bevestigd.
3. Rozenstad behandelt klachten zorgvuldig, onafhankelijk en binnen een redelijke termijn.
4. Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de cliënt zich wenden tot de bevoegde geschilleninstantie of toezichthouder, indien van toepassing.
5. Het indienen van een klacht schort betalingsverplichtingen niet op, tenzij wettelijk anders bepaald.

Artikel 10 – Overmacht

1. Bij overmacht is Rozenstad niet gehouden tot nakoming.
2. Onder overmacht wordt mede verstaan storingen, ziekte, overheidsmaatregelen en externe omstandigheden.
3. Bij langdurige overmacht kunnen partijen de overeenkomst beëindigen.

Artikel 11 – Duur en beëindiging

1. Overeenkomsten voor bepaalde tijd worden stilzwijgend verlengd, tenzij tijdig opgezegd.
2. Opzegging geschiedt met een redelijke termijn.
3. Beide partijen kunnen de overeenkomst beëindigen bij zwaarwegende redenen.

Artikel 12 – Privacy en gegevensverwerking

1. Rozenstad verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en relevante uitvoeringswetgeving.
2. Verwerking vindt uitsluitend plaats op basis van een geldige wettelijke grondslag, zoals uitvoering van de overeenkomst, wettelijke verplichtingen of gerechtvaardigd belang.
3. Rozenstad treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen.
4. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij zijn verzameld, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt.
5. Betrokkenen hebben recht op inzage, correctie, verwijdering en beperking van verwerking, voor zover wettelijk toegestaan.
6. Meer informatie is opgenomen in de privacyverklaring van Rozenstad.

Artikel 13 – Wijziging voorwaarden

1. Rozenstad kan deze voorwaarden wijzigen.
2. Wijzigingen worden tijdig bekendgemaakt.
3. Indien cliënt niet instemt, kan hij de overeenkomst beëindigen.

Artikel 14 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.