

CONDITIONS GENERALES - Valable à partir du 1^{er} juillet 2013
GÉNÉRALITÉS

1.1 Les présentes conditions sont d'application sur la totalité des offres d'Intrum Justitia et contrats conclus avec elle pour la prestation de services en matière d'encaissement de créances et/ou la fourniture de conseils en matière de gestion des débiteurs.

1.2 Avant qu'Intrum Justitia ne procède à la prestation de services en matière d'encaissement de créances et/ou la fourniture de conseils en matière de gestion des débiteurs, le client doit à cet effet conclure un contrat avec Intrum Justitia. Les présentes conditions font partie intégrante du contrat précité ainsi que la liste des prix en vigueur au moment de la signature du contrat. Le contrat, les présentes conditions et la liste des prix en vigueur constituent le contrat avec le client (ci-après le « Contrat »).

1.3 Les accords et/ou les conditions du client s'écarteraient des présentes conditions ne seront valides pour Intrum Justitia que si ces accords et/ou conditions ont été formellement acceptés par écrit par Intrum Justitia. Les accords avec ou les engagements par un tiers effectuant des activités pour le compte d'Intrum Justitia, ne sont au regard d'Intrum Justitia pas contraignants à moins que ces accords ou engagements aient été confirmés formellement par écrit par Intrum Justitia.

1.4 Sauf convention contraire, le Contrat est conclu pour une période minimale de 12 mois, reconduite à chaque fois tacitement pour une période identique, sauf si l'une des parties résilie le Contrat par écrit au moyen d'un recommandé 3 mois avant l'expiration d'une période de 12 mois. La résiliation ne doit pas être motivée.

1.5 La procédure de recouvrement d'Intrum Justitia consiste en: une procédure de recouvrement, juridique et de surveillance de créances ou une procédure de recouvrement et de surveillance de créances ou une procédure juridique et de surveillance de créances ou uniquement une procédure de surveillance de créances. Le Client habilite Intrum Justitia à mettre en œuvre toutes les procédures nécessaires pour l'encaissement de créances, c.-à-d. les procédures de recouvrement, juridique et de surveillance de créances, sauf convention contraire dans le Contrat.

1.6 Intrum Justitia se réserve le droit de refuser un, plusieurs ou tous les dossiers et/ou affaires, ci-après les tâches, dans le cadre du Contrat, dans la mesure où elle peut fournir deux motifs fondés.

1.7 Si des délais de prescriptions spéciaux sont d'application sur une certaine tâche, le Client s'engage à en avertir Intrum Justitia au plus tard lors du transfert de la tâche à Intrum Justitia. Si le Client néglige de le faire, Intrum Justitia ne peut être tenue responsable de tout dommage qui en résulterait pour le Client.

1.8 Intrum Justitia se réserve le droit de demander un acompte au Client concernant une, plusieurs ou toutes les tâches dans le cadre du Contrat.

1.9 Dans le cadre d'une tâche, Intrum Justitia n'est pas tenue de restituer ni de conserver les pièces mises à disposition par le Client.

1.10 Si le Client ne respecte pas ses obligations reprises dans le Contrat, par exemple en ne payant pas une facture dans les délais, Intrum Justitia est en droit de suspendre ses obligations sur la base du même Contrat.

1.11 Intrum Justitia est en droit de transmettre un Contrat en cours, y compris la totalité des droits et des obligations, à un tiers.

1.12 Les présentes conditions sont également disponibles sur www.intrum.be.

2.1 Les tarifs sont repris dans une liste des prix à part qui, avec le contrat et les présentes conditions, constitue le Contrat.

2.2 Intrum Justitia se réserve le droit de modifier les tarifs au moyen de l'émission d'une nouvelle liste des prix, laquelle sera également d'application sur les tâches en cours. Intrum Justitia fournira la nouvelle liste des prix au Client avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

3.1 Le recouvrement est la procédure au cours de laquelle le Client confie à Intrum Justitia la perception à l'amiable d'une ou plusieurs créances provenant d'un ou plusieurs débiteurs, c.-à-d. tout acte ou pratique qui a pour but d'inciter le débiteur à s'acquitter d'une dette payée, à l'exception de tout recouvrement sur la base d'un titre exécutoire. Le recouvrement d'une ou plusieurs créances provenant d'un seul débiteur sera référé ci-après comme une affaire de recouvrement.

3.2 Si le débiteur s'avère être une personne physique ayant contracté des dettes, étrangères à ses activités commerciales ou professionnelles, et/ou professionnelles, ci-après dénommé le consommateur, Intrum Justitia soumettra aux dispositions de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement à l'amiable des dettes du consommateur. Le Client reconnaît avoir connaissance des dispositions de la loi précitée, ainsi que la disposition qui impose à Intrum Justitia de suspendre ses activités de recouvrement si le consommateur conteste la créance formellement et de manière motivée.

3.3 Dès qu'Intrum Justitia reçoit une affaire de recouvrement de la part du Client – ainsi que toute information ou pièce pertinente relative au(x) débiteur(s), elle enregistrera celle-ci dans son système informatique. À partir de ce moment, le Client sera redevable de frais de dossier dont le montant est défini dans la liste des prix en vigueur. Le Client reçoit un accusé de réception indiquant le jour de l'enregistrement de l'affaire de recouvrement.

3.4 Après l'enregistrement de l'affaire de recouvrement, Intrum Justitia vérifie immédiatement si le débiteur peut être localisé en Belgique ainsi que sa solvabilité. Si le débiteur n'est pas solvable, le client recevra un avis de clôture ainsi qu'une attestation fiscale concernant l'affaire de recouvrement qui fera ensuite place à une procédure de surveillance de créances. Le coût d'envoi d'une attestation fiscale est défini dans la liste des prix en vigueur.

3.5 En signant le Contrat le Client habilite Intrum Justitia à réaliser ou faire réaliser par un tiers toute activité de recouvrement jugée nécessaire selon Intrum Justitia, en son nom et pour son compte. Cette habilitation comporte notamment : la facturation au débiteur de la somme principale, des intérêts de retard, les éventuels dommages-intérêts forfaitaires et le cas échéant des frais de recouvrement. Le recouvrement des frais de recouvrement bénéficie toujours à Intrum Justitia. L'approche tant écrite que téléphonique du débiteur. La perception d'argent. L'obtention d'un règlement de paiement raisonnable selon les circonstances. Le cas échéant, le contrôle de la solvabilité du débiteur pour la préparation de la procédure juridique.

3.6 Intrum Justitia se réserve néanmoins le droit de mettre fin à une affaire de recouvrement s'il s'avère que les activités de recouvrement restent sans conséquence et/ou si le débiteur conteste la dette sur la base de motifs juridiques. Si Intrum Justitia est contrainte de mettre fin à l'affaire de recouvrement pour l'une ou les deux raisons ci-dessus et si Intrum Justitia n'est pas habilitée par le Client à lancer une procédure juridique, le Client recevra un avis de clôture ainsi qu'une attestation fiscale concernant l'affaire de recouvrement qui fera ensuite automatiquement place à une procédure de surveillance de créances. Si Intrum Justitia est contrainte de mettre fin à l'affaire de recouvrement pour l'une ou les deux raisons ci-dessus et si Intrum Justitia est habilitée par le Client à lancer une procédure juridique, Intrum Justitia procédera au contrôle de la solvabilité du débiteur aux fins de préparation de la procédure juridique, à l'aide d'une vérification interne légale dont le montant est défini dans la liste des prix en vigueur. Si cette vérification s'avère négative, le client recevra alors un avis de clôture ainsi qu'une attestation fiscale concernant l'affaire de recouvrement qui fera ensuite automatiquement place à une procédure de surveillance de créances. Si en revanche la vérification s'avère positive, le client recevra un avis de clôture concernant l'affaire de recouvrement avec la mention que celle-ci fait automatiquement place à une procédure juridique. Le coût d'envoi d'une attestation fiscale est défini dans la liste des prix en vigueur.

3.7 Si le débiteur, après la date d'enregistrement de l'affaire de recouvrement, effectue le paiement à Intrum Justitia ou directement au Client, il est alors question de paiement. Le paiement est assimilé à une contrepartie assumée par le débiteur au Client, une compensation de la dette, un crédit, ou bien le retour des biens fournis. En cas de paiement, sans préjudice à ce qui est déterminé dans la clause 3.8 ci-après, le Client est redevable d'une commission de recouvrement à Intrum Justitia telle que définie dans la liste des prix.

3.8 Tous les paiements perçus par le Client avant l'enregistrement de l'affaire de recouvrement doivent, dans la mesure où ces paiements ne sont pas repris dans l'affaire de recouvrement, être signalés à Intrum Justitia le premier jour ouvrable après la date d'enregistrement. Tous les paiements perçus par le client dans les trois jours ouvrables après la date d'enregistrement de l'affaire de recouvrement doivent être signalés le jour même à Intrum Justitia. Intrum Justitia peut demander une preuve de paiement par le débiteur. En cas d'annonce à temps à Intrum Justitia des paiements précités, le Client ne sera pas redevable d'une commission de recouvrement. Par contre en cas d'annonce tardive, le Client sera redevable d'une commission de recouvrement à Intrum Justitia et Intrum Justitia se réserve le droit d'imputer les frais supplémentaires à charge du Client.

3.9 Le Client doit immédiatement avertir Intrum Justitia en cas de paiement direct du débiteur au Client. Dans un tel cas, le Client sera redevable d'une commission de recouvrement à Intrum Justitia, sous réserve des dispositions de la clause 3.8 ci-dessus. Intrum Justitia se réserve également le droit d'imputer les frais supplémentaires à charge du Client si Intrum Justitia a été tardivement avertie d'un paiement direct du débiteur au Client.

3.10 Intrum Justitia est en droit de récupérer les frais additionnels, tels que notamment les recherches d'adresses, engendrés par des tiers pour autant qu'ils ne puissent être récupérés sur ou recouvrables auprès du débiteur. Ces frais sont définis dans la liste des prix en vigueur.

3.11 Si le Client, sans raison valable, retire une, plusieurs ou toutes les créances d'une affaire de recouvrement en cours, convient trois jours ouvrables après la date d'enregistrement de l'affaire de recouvrement d'un plan de paiement directement avec le débiteur ou parvient à un arrangement à l'amiable ou s'il fait obstacle à la procédure de recouvrement, Intrum Justitia est en droit d'imputer au Client une commission d'annulation telle que définie dans la liste des prix en vigueur.

3.12 Si le Client charge Intrum Justitia de verser l'argent perçu au débiteur, le Client restera redevable d'une commission de recouvrement calculée sur le total de l'argent dû perçu. Le Client sera également tenu de payer un « handling fee » pour le versement au débiteur. Le tout conformément aux tarifs définis dans la liste des prix en vigueur.

3.13 Pour les créances sur entreprises, tous les paiements encaissés sont toujours alloués selon l'ordre suivant : d'abord l'indemnité forfitaire et les frais de recouvrement, puis les intérêts de retard et enfin le principal.

3.14 Pour les créances sur consommateurs, tous les paiements encaissés sont alloués de la même manière que pour les entreprises (voir 3.13) si les conditions générales du client prévoient au minimum une indemnité forfitaire de 18 % avec un minimum de 75 euros et des intérêts de retard conventionnels de 12 % par an. Si les conditions générales du client ne comportent pas ces dispositions ou si l'il n'y a pas de conditions générales, Intrum Justitia allouera les paiements encaissés selon l'ordre suivant : d'abord le principal, puis l'indemnité forfitaire et enfin les intérêts de retard.

3.15 Pour les créances internationales, tous les paiements encaissés sont alloués selon la législation applicable à ce type de créances.

PROCÉDURE JURIDIQUE

4.1. Au cours de la procédure juridique, le client charge Intrum Justitia de récupérer une ou plusieurs créances auprès d'un ou plusieurs débiteurs, c.-à-d. tout acte ou pratique qui a pour but d'obtenir ou d'exécuter un titre exécutoire à l'attention du débiteur afin d'inciter à s'acquitter d'une dette payée. Le recouvrement d'une ou plusieurs créances provenant d'un seul débiteur sera référé ci-après comme une affaire juridique.

4.2. Sauf si l'affaire juridique a déjà fait l'objet d'une procédure de recouvrement, le Client doit fournir toute information ou pièce pertinente relative au(x) débiteur(s) à Intrum Justitia qui enregistrera ensuite cette affaire juridique dans son système informatique. À partir de ce moment, le Client sera redevable de frais de dossier dont le montant est défini dans la liste des prix en vigueur. Le Client reçoit un accusé de réception indiquant le jour de l'enregistrement de l'affaire juridique.

4.3. Après l'enregistrement de l'affaire juridique, Intrum Justitia contrôlera immédiatement si le débiteur peut être localisé en Belgique ainsi que sa solvabilité au moyen d'une vérification interne légale dont le prix est défini dans la liste des prix en vigueur. Si cette vérification est négative, le client recevra alors un avis de clôture ainsi qu'une attestation fiscale concernant l'affaire juridique qui fera ensuite automatiquement place à une procédure de surveillance de créances. Le coût d'envoi d'une attestation fiscale est défini dans la liste des prix en vigueur. Il va de soi qu'en cas de transfert automatique vers une procédure juridique, Intrum Justitia ne devra pas à nouveau effectuer une vérification légale interne, étant donné que celle-ci aura déjà eu lieu selon la clause 3.6. Pour les créances internationales, tous les paiements encaissés sont répartis selon la législation applicable à ce type de créances.

4.4. En signant le Contrat, le Client habilite Intrum Justitia à faire réaliser toute activité juridique jugée nécessaire selon Intrum Justitia, en son nom et pour son compte.

4.5 Intrum Justitia se réserve néanmoins le droit de mettre un terme à toute affaire juridique s'il s'avère que la procédure judiciaire ne mènera pas au résultat souhaité. Un tel arrêt sera motivé par Intrum Justitia dans un avis de clôture concernant l'affaire juridique avec remise d'une attestation légale pour ensuite passer automatiquement à la procédure de surveillance de créances. Le coût d'envoi d'une attestation fiscale est défini dans la liste des prix en vigueur.

4.6. La première phase de la procédure juridique comprend toujours au minimum une mise en demeure avant la procédure judiciaire.

4.7. Si le débiteur, après la date d'enregistrement de l'affaire juridique ou le transfert automatique suivant la procédure de recouvrement, effectue le paiement à Intrum Justitia ou directement au Client, il est alors question de paiement. Le paiement est assimilé à une contrepartie assumée par le débiteur au Client, une compensation de la dette, un crédit, ou bien le retour des biens fournis. En cas de paiement, le Client est redevable d'une commission de recouvrement à Intrum Justitia telle que définie dans la liste des prix.

4.8. Le Client doit immédiatement avertir Intrum Justitia en cas de paiement direct du débiteur au Client. Dans un tel cas, le Client sera redevable d'une commission de recouvrement à Intrum Justitia. Intrum Justitia se réserve également le droit d'imputer les frais supplémentaires à charge du Client si Intrum Justitia a été tardivement avertie d'un paiement direct du débiteur au Client.

4.9 Intrum Justitia est en droit de récupérer les frais additionnels, tels que notamment les recherches d'adresses, engendrés par des tiers pour autant qu'ils ne puissent être récupérés sur ou recouvrables auprès du débiteur. Ces frais sont définis dans la liste des prix en vigueur.

4.10. Si le Client, sans raison valable, retire une, plusieurs ou toutes les créances d'une affaire juridique en cours, convient après la date d'enregistrement de l'affaire juridique ou de transfert automatique suivant la procédure de recouvrement d'un plan de paiement directement avec le débiteur ou parvient à un arrangement à l'amiable ou s'il fait obstacle à la procédure juridique, Intrum Justitia est en droit d'imputer au Client une commission d'annulation et tous les frais engagés les que défini dans la liste des prix en vigueur.

4.11. Si le Client charge Intrum Justitia de verser l'argent perçu au débiteur, le Client restera redevable d'une commission de recouvrement calculée sur le total de l'argent dû perçu ainsi que les frais éventuels engendrés. Le Client sera également tenu de payer un « handling fee » pour le versement au débiteur. Le tout conformément aux tarifs définis dans la liste des prix en vigueur.

4.12. Le règlement complet et un versement éventuel seront effectués lors de la clôture du dossier juridique conformément à ce qui a été convenu dans le Contrat. Le Client reconnaît et accepte que l'argent perçu soit prioritairement consacré aux frais de hussier et/ou les dépens (y compris l'indemnité de procédure).

4.13. En cas de non-paiement ou paiement partiel, le client recevra alors un avis de clôture ainsi qu'une attestation fiscale concernant l'affaire juridique qui fera ensuite automatiquement place à une procédure de surveillance de créances. Le coût d'envoi d'une attestation fiscale est défini dans la liste des prix en vigueur.

SURVEILLANCES DE CRÉANCES

5.1. Le recouvrement est la procédure au cours de laquelle le Client charge Intrum Justitia de surveiller l'existence d'une ou plusieurs créances d'un ou plusieurs débiteurs pour une plus longue période de temps ainsi que l'état financier d'un ou de plusieurs débiteurs, et si possible de recouvrer les créances. Une ou plusieurs créances d'un seul débiteur soumis à une surveillance de créances sera dénommée ci-après le dossier de surveillance de créances.

5.2. Sauf si le dossier de surveillance de créances a déjà fait l'objet d'une procédure de recouvrement et/ou juridique, le Client doit fournir toute information ou pièce pertinente relative au(x) débiteur(s) à Intrum Justitia qui enregistrera ensuite ce dossier de surveillance de créances dans son système informatique. À partir de ce moment, le Client sera redevable de frais de dossier dont le montant est défini dans la liste des prix en vigueur. Le Client reçoit un accusé de réception indiquant le jour de l'enregistrement du dossier de surveillance de créances.

5.3. En signant le Contrat, le Client habilite Intrum Justitia à réaliser ou faire réaliser par un tiers toute activité de surveillance de créances jugée nécessaire selon Intrum Justitia, en son nom et pour son compte Cette habilitation comporte notamment : la facturation au débiteur de la somme principale, des intérêts de retard, les éventuels dommages-intérêts forfaitaires et le cas échéant des frais de recouvrement. Le recouvrement des frais de recouvrement bénéficie toujours à Intrum Justitia. L'approche tant écrite que téléphonique du débiteur. La perception d'argent. L'obtention d'un règlement de paiement raisonnable selon les circonstances.

5.4. Le Client déclare en outre consentir à ce qu'Intrum Justitia mette un terme à la procédure de surveillance de créances à son gré et sans concertation préalable.

5.5 Lors du paiement par le débiteur dans un dossier de surveillance de créance, le montant perçu est réparti 50/50 entre le Client et le Client, sauf disposition contraire dans le Contrat. Le montant revenant à Intrum Justitia + TVA sera facturé au Client.

5.6. Si le débiteur, après la date d'enregistrement du dossier de surveillance de créances ou le transfert automatique suivant la procédure de recouvrement et/ou la procédure juridique, effectue le paiement à Intrum Justitia ou directement au Client, il est alors question de paiement. Le paiement est assimilé à une contrepartie assumée par le débiteur au Client, une compensation de la dette, un crédit, ou bien le retour des biens fournis. En cas de paiement, le Client est redevable d'une commission de recouvrement à Intrum Justitia telle que définie dans la liste des prix.

5.7. Le Client doit immédiatement avertir Intrum Justitia en cas de paiement direct du débiteur au Client. Dans un tel cas, le Client sera redevable d'une commission de recouvrement à Intrum Justitia. Intrum Justitia se réserve également le droit d'imputer les frais supplémentaires à charge du Client si Intrum Justitia a été tardivement avertie d'un paiement direct du débiteur au Client.

5.8. Si le Client, sans raison valable, retire une, plusieurs ou toutes les créances d'un dossier de surveillance de créances en cours, convient après la date d'enregistrement du dossier de surveillance de créances ou de transfert automatique suivant la procédure de recouvrement et/ou juridique d'un plan de paiement directement avec le débiteur ou parvient à un arrangement à l'amiable ou s'il fait obstacle à la surveillance de créances, Intrum Justitia est en droit d'imputer au Client une commission d'annulation telle que définie dans la liste des prix en vigueur.

5.9 Si le Client charge Intrum Justitia de verser l'argent perçu au débiteur, le Client restera redevable d'une commission de recouvrement calculée sur le total de l'argent dû perçu. Le Client sera également tenu de payer un « handling fee » pour le versement au débiteur. Le tout conformément aux tarifs définis dans la liste des prix en vigueur.

DROITS ET OBLIGATIONS MUTUELS

6.1 Intrum Justitia s'engage, dans le cadre de l'exécution du Contrat, à respecter les dispositions du Contrat, la réglementation applicable et les règles de déontologie en vigueur.

6.2 Intrum Justitia s'engage également à encaisser les dossiers de recouvrement le plus complètement possible dans un laps de temps le plus court possible. Le Client reconnaît et accepte que cet engagement de la part d'Intrum Justitia soit en particulier comme cas de force majeure. La guerre, le risque de guerre, la révolte, la grève, les difficultés de transport, les incendies et autres perturbations graves dans l'entreprise d'Intrum Justitia ou dans celle des tiers auxquels elle fait appel. En cas de force majeure, Intrum Justitia a, selon son choix, le droit de prolonger la durée de la durée du cas de force majeure ou de résilier le contrat, pour autant que celui-ci ne soit pas exécuté, sans qu'Intrum Justitia ne soit tenu de verser quelqueque indemnité au Client.

6.3. Intrum Justitia n'est pas responsable de toute perte d'intérêts.

FACTURATION

8.1 Les factures établies par Intrum Justitia doivent être payées, sans la moindre déduction ou compensation, dans les 14 jours après la date de facturation. Le non-paiement d'une facture lors de son échéance entraîne de plein droit l'exigibilité immédiate de toutes les factures ouvertes à ce moment-là, tant échues que non échues.

8.2 L'expiration du délai de paiement met de plein droit le Client en demeure sans qu'une sommation ne soit nécessaire. À partir de l'expiration du délai de paiement, des intérêts de retard de 12 % sur une base annuelle ainsi qu'une indemnisation forfaitaire de 18 % du montant total de la facture avec un minimum de 50 € seront dus. Des frais administratifs d'un montant de 50 € seront également portés en compte.

8.3. Intrum Justitia se réserve le droit de régler les sommes dues au Client à partir des factures que celui-ci est parvenu à payer à Intrum Justitia.

VIE PRIVÉE

9.1. Intrum Justitia juge que le Client s'engage à respecter la législation belge à cet égard et plus particulièrement la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

9.2. Le Client reconnaît et consent à ce qu'Intrum Justitia utilise les données des tâches à des fins de scoring et personnalisation.

CLAUSES FINALES

10.1 Renonciation: si Intrum Justitia à un moment donné néglige d'exiger la stricte application de l'une des dispositions des présentes conditions, cela ne signifie en aucun cas qu'Intrum Justitia renie les droits dont elle dispose en vertu des présentes conditions. En aucun cas cela n'empêchera Intrum Justitia d'exiger ultérieurement la stricte observation des présentes conditions, sauf convention contraire expresse.

Nullité: la validité des présentes conditions n'est pas affectée par l'éventuelle nullité d'une ou plusieurs de leurs dispositions.

Droit applicable: le Contrat est régi par le droit belge. Compétence judiciaire: tout différend concernant l'interprétation ou l'exécution du Contrat est la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.