

# Conditions générales

Valable à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2013

## GÉNÉRALITÉS

1. Les présentes conditions sont d'application sur la totalité des offres d'Intrum 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.
2. Avant qu'Intrum 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. 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 »).
3. Les accords et/ou les conditions du client s'écartant des présentes conditions ne seront valides pour Intrum que si ces accords et/ou conditions ont été formellement acceptés par écrit par Intrum. Les accords avec ou les engagements par un tiers effectuant des activités pour le compte d'Intrum, ne sont au regard d'Intrum pas contraignants à moins que ces accords ou engagements aient été confirmés formellement par écrit par Intrum.
4. Sauf convention contraire, le Contrat est conclu pour une période minimale de 12 mois, reconduit 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. Intrum est autorisée à mettre immédiatement fin au contrat, sans indemnité de résiliation ni dommages-intérêts, en cas de soupçon de fraude dans le chef du Client qui affecterait la validité des créances transmises par le Client à Intrum.
5. La procédure de recouvrement d'Intrum 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 à mettre en oeuvre 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.
6. Intrum 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 des motifs fondés.
7. Si des délais de prescriptions spéciaux sont d'application sur une certaine tâche, le Client s'engage à en avertir Intrum au plus tard lors du transfert de la tâche à Intrum. Si le Client néglige de le faire, Intrum ne peut être tenue responsable de tout retard de paiement.
8. Intrum se réserve le droit de demander un acompte au Client concernant une, plusieurs ou toutes les tâches dans le cadre du Contrat.
9. Dans le cadre d'une tâche, Intrum n'est pas tenue de restituer ni de conserver les pièces mises à disposition par le Client.
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 est en droit de suspendre ses obligations sur la base du même Contrat.
11. Intrum est en droit de transmettre le Contrat en cours, y compris la totalité des droits et des obligations, à un tiers.
- 11.2 Les présentes conditions sont également disponibles sur [www.intrum.be](http://www.intrum.be).

## TARIFS

1. Les tarifs sont repris dans une liste des prix à part qui, avec le contrat et les présentes conditions, constitue le Contrat
2. Intrum 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 fournira la nouvelle liste des prix au Client avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

## PROCÉDURE DE RECouvreMENT

- 3.1. Le recouvrement est la procédure au cours de laquelle le Client confie à Intrum 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 impayée, 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, professionnelles ou artisanales, ci-après dénommé le consommateur, Intrum sera soumise 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 de suspendre ses activités de recouvrement si le consommateur conteste la créance formellement et de manière motivée.
- 3.3. Dès qu'Intrum reçoit une affaire de recouvrement de la part du Client – ainsi que toute information ou pièce pertinente relative au(x) débiteur(s) –, elle enregistre 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 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 à réaliser ou faire réaliser par un tiers toute activité de recouvrement jugée nécessaire selon Intrum, 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. 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 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 est contrainte de mettre fin à l'affaire de recouvrement pour l'une ou les deux raisons ci-dessus et si Intrum n'est pas habilitée par le Client à lancer une procédure juridique, Intrum 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 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 telle que définie dans la liste des prix.
- 3.8. Tous les paiements effectués 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 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. Intrum peut demander une preuve de paiement par le débiteur. En cas d'annonce à temps à Intrum 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 et Intrum se réserve le droit d'imputer les frais supplémentaires à charge du Client.
- 3.9. Le Client doit immédiatement avertir Intrum en cas de paiement direct du débiteur au Client. Dans un tel cas, le Client sera redevable d'une commission de recouvrement à Intrum, sous réserve des dispositions de la clause 3.8 ci-dessus. Intrum se réserve également le droit d'imputer les frais supplémentaires à charge du Client si Intrum a été tardivement avertie d'un paiement direct du débiteur au Client.
- 3.10. Intrum est en droit de réputer les frais additionnels, tels que notamment les recherches d'adresses, engangrés par des tiers pour autant qu'ils ne puissent être répercutés 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 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 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 entités, tous les paiements encaissés sont toujours alloués selon l'ordre suivant : d'abord l'indemnité forfaitaire 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 forfaitaire 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 s'il n'y a pas de conditions générales, Intrum allouera les paiements encaissés selon l'ordre suivant : d'abord le principal, puis l'indemnité forfaitaire 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 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 de l'inciter à s'acquitter d'une dette impayée. 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 qui enregistre 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 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

## Credit management services

- 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 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 alloués selon l'ordre suivant : d'abord le principal, puis l'indemnité forfaitaire et enfin les intérêts de retard.
- 4.4. En signant le Contrat, le Client habilite Intrum à faire réaliser toute activité juridique jugée nécessaire selon Intrum, en son nom et pour son compte.
  - 4.5. Intrum 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 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 juridique.
  - 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 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 telle que définie dans la liste des prix.
  - 4.8. Le Client doit immédiatement avertir Intrum en cas de paiement direct du débiteur au Client. Dans un tel cas, le Client sera redevable d'une commission de recouvrement à Intrum. Intrum se réserve également le droit d'imputer les frais supplémentaires à charge du Client si Intrum a été tardivement avertie d'un paiement direct du débiteur au Client.
  - 4.9. Intrum est en droit de réputer les frais additionnels, tels que notamment les recherches d'adresses, engangrés par des tiers pour autant qu'ils ne puissent être répercutés 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, directement avec le débiteur ou parvient à un arrangement à l'amiable ou s'il fait obstacle à la procédure juridique, Intrum est en droit d'imputer au Client une commission d'annulation et tous les frais engangrés tel que défini dans la liste des prix en vigueur.
  - 4.11. Si le Client charge Intrum 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 engangrés. 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 huissier 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. Au cours de la surveillance de créances, le Client charge Intrum de surveiller l'exigibilité 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 recouvrir 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 qui enregistre ensuite ce dossier de surveillance des 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 à réaliser ou faire réaliser par un tiers toute activité de surveillance de créances jugée nécessaire selon Intrum, 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. 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 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 Intrum et le Client, sauf disposition contraire dans le Contrat. Le montant revenant à Intrum + 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 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 telle que définie dans la liste des prix.
- 5.7. Le Client doit immédiatement avertir Intrum en cas de paiement direct du débiteur au Client. Dans un tel cas, le Client sera redevable d'une commission de recouvrement à Intrum. Intrum se réserve également le droit d'imputer les frais supplémentaires à charge du Client si Intrum 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 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 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 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 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 soit une obligation de moyen et en aucun cas de résultat.
- 6.3. Le Client s'engage à l'égard des tâches transmises à Intrum de ne plus entreprendre lui-même d'actions de recouvrement.
- 6.4. Le Client préserve Intrum de toute plainte de la part d'un débiteur en raison du recouvrement par Intrum d'une tâche dont la/les créance(s) s'avèrent inexistant(e)s ou non fondé(e)s.

## RESPONSABILITÉ D'INTRUM

- 7.1. Toutes les procédures de recouvrement dont le Client charge Intrum : les procédures de recouvrement, juridique et/ou de surveillance de créances sont effectuées par Intrum pour le compte et aux risques du Client.
- 7.2. En aucun cas Intrum ne pourra être tenue responsable pour les dommages matériels ou indirects, tels que la perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats. Intrum n'est en aucun cas responsable de cas de force majeure. Par force majeure on entend : toute circonstance indépendante de la volonté d'Intrum qui empêcherait temporairement ou de manière permanente le respect du Contrat. Comptent 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 ou dans celle des tiers auxquels elle fait appel. En cas de force majeure, Intrum, à son seul choix, le droit de prolonger la/les tâche(s) 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 ne soit tenu de verser quelconque indemnité au Client.
- 7.3. Intrum n'est pas responsable de toute perte d'intérêts.

## FACTURATION

- 8.1. Les factures établies par Intrum 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 se réserve le droit de régler les sommes dues au Client à partir des factures que celui-ci est tenu de payer à Intrum.

## VIE PRIVÉE

- 9.1. Tant Intrum que le Client s'engagent 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 utilise les données des tâches à des fins de scoring et leur commercialisation.

## CLAUSES FINALES

- 10.1. Renonciation : si Intrum 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 renie les droits dont elle dispose en vertu des présentes conditions. En aucun cas cela n'empêchera Intrum 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.

**Intrum**

Lieven Bauwens Building  
Martelaarslaan 53  
9000 Gent

T +32 9 265 65 40  
info@be.intrum.com  
www.intrum.be