

# Generelle betingelser for Collectia CMS A/S

Gældende fra 1. februar 2018

## 1. Generelt

- 1.1 Aftalen mellem Collectia CMS A/S (Collectia) og Collectias kunde (Kunden) består af samarbejdsaftalen, den til enhver tid gældende prisliste samt nærværende generelle betingelser.
- 1.2 Nærværende generelle betingelser gælder for enhver aftale mellem Collectia CMS A/S (Collectia) og Collectias kunde (Kunden).
- 1.3 Enhver fravigelse af nærværende generelle betingelser skal ske skriftligt i et særskilt aftaledokument. De til enhver tid gældende generelle betingelser og den til enhver tid gældende prisliste er udleveret og tilrådt af Kunden i forbindelse med aftalens indgåelse og kan findes på Kundens webløsning.

## 2. Aftaleindgåelsen

- 2.1 Der er indgået en aftale, når Kunden ved sin underskrift, pr. mail, eller på anden måde, herunder når Kunden har betalt første abonnements ydelse, har tiltrådt samarbejdsaftalen.
- 2.2 De til enhver tid gældende generelle betingelser, den til enhver tid gældende prisliste samt samarbejdsaftalen udgør tilsammen aftalegrundlaget mellem Collectia og Kunden.
- 2.3 Underskriveren af aftalen indestår personligt for at være tegningsberettiget eller for at have fornøden fuldmagt til at indgå aftalen.

## 3. Collectias beføjelser

- 3.1 Collectia er berettiget til at foretage kreditvurdering af Kunden ved at indhente oplysninger fra Collectias egne registre og fra tredjemands registre.
- 3.2 Enhver forsinkelse med Kundens betaling anses for væsentlig og berettiger Collectia til at hæve aftalen. Collectia er dog tillige berettiget til at fastholde aftalen og kræve betaling i henhold til denne.
- 3.3 Collectia er berettiget til at hæve aftalen, hvis Kunden ikke overholder sine forpligtelser i henhold til samarbejdsaftalen og/eller nærværende generelle betingelser.
- 3.4 Collectia er berettiget til at frasige sig inddrivelse af en eller flere af Kundens sager på baggrund af en vurdering af det underliggende krav og/eller den konkrete debitor, uden at Kunden kan kræve begrundelse herfor. Dette gælder særligt, men ikke kun, såfremt Collectias håndtering af sagen kan være skadelig for Collectias omdømme, hvis Kunden registreres som dårlig betaler, standser sine betalinger, såfremt Collectia har en mistanke om, at der ikke er tale om et reelt krav eller vurderer at forsøg på inddrivelse vil være udsigtsløs. Collectia er i så fald berettiget til at anse sagen for tilbagekaldt og kræve fakturering i henhold til nærværende generelle betingelsers punkt 9.

## 4. Kundens forpligtelser

- 4.1 Når Kunden overdrager en sag til Collectia skal Kunden fremsende en specifikation af kravet, så det er opdelt i henholdsvis hovedstol, rykkergebyr(er), kompensationsgebyr(er), omkostninger og eventuelt renter.
- 4.2 Medmindre andet aftales skriftligt mellem Collectia og Kunden, må Kunden kun overdrage sager, der er ubestridte, dvs. at debitor ikke må have fremsat nogen former for indsigelse mod hele eller dele af kravet inden sagen overdrages til Collectia. Kunden må aldrig overdrage sager vedrørende forældede krav eller overdrage sager som indeholder renter og/eller gebyr(er), som er forældede eller opkrævet i strid med gældende lov. Kunden er forpligtet til at sikre, at der ikke overdrages sager til Collectia, hvor skyldner var under 18 år eller umyndiggjort på tidspunktet for gældsstiftelsen. Kunden skal ligeledes sikre, at andre ikke behandler sagen mens den er aktiv hos Collectia eller en af Collectias samarbejdspartnere.
- 4.3 Medmindre andet aftales skriftligt, skal Kunden inden sagens overdragelse til Collectia have sendt et gyldigt inkassovarslet til debitor. Kunden forpligter sig til at sikre, at inkassovarslet opfylder de til enhver tid gældende lovkrav til inkassoskrivelsens indhold og fremsendelsesmåde. Såfremt Kunden er i tvivl om, hvorvidt inkassovarslet overholder de gældende lovkrav, skal Kunden afklare dette skriftligt med Collectia inden sagen overdrages til Collectia.
- 4.4 Medmindre andet er aftalt skriftligt med Collectia, må kunden ikke overdrage sager til Collectia, hvis Kunden er bekendt med at debitor er død, under konkurs, under rekonstruktion eller under gældssanering.
- 4.5 Hvis debitor fremkommer med en indsigelse til kravet under forløbet hos Collectia, videregiver Collectia indsigelsen til Kunden. Kunden forpligter sig til at sende en fyldestgørende besvarelse af indsigelsen til Collectia senest 14 dage fra Kundens modtagelse af indsigelsen, således at Collectia har mulighed for at besvare debitor. Hvis debitor fastholder sin indsigelse, kan Kunden herefter vælge om der skal udarbejdes stævning mod debitor eller, om sagen skal afsluttes og anses som tilbagekaldt i henhold til nærværende generelle betingelsers punkt 9. Ønsker Kunden i forbindelse med debitors indsigelse at afslutte sagen eller at der udtages stævning i sagen, reguleres omkostningerne af Kundens aftale med Collectia. Kunden forpligter sig til at fremkomme med en instruks til Collectia om sagens videre forløb inden 14 dage fra kunden har modtaget

anmodning fra Collectia om Kundens stillingtagen dertil, da sagen ellers vil blive anset som tilbagekaldt, jf. nærværende generelle betingelsers punkt 9.

- 4.6 Hvis debitor henvender sig til Kunden efter Kundens overdragelse af sagen til Collectia, skal Kunden henvise debitor til Collectia. Kunden er således indforstået med, at Kunden afstår fra selv at drøfte sagen direkte med debitor mens sagen verserer hos Collectia eller Collectias samarbejdspartner, herunder advokatsamarbejdspartner, udenlandske samarbejdspartner og Collectias udenlandske afdelinger. Ved Kundens fortsættelse af dialog direkte med debitor vil Collectia være berettiget til at anse sagen for tilbagekaldt i overensstemmelse med nærværende generelle betingelsers punkt 9.
- 4.7 Hvis debitor foretager betaling af en overdraget sag direkte til Kunden, er Kunden forpligtet til hurtigst muligt og senest 7 dage fra modtagelse af betalingen, skriftligt at oplyse Collectia om betalingsbeløb og betalingsdato samt oplyse, hvorvidt inddrivelsen af et eventuelt restudstående skal fortsættes eller afsluttes. Såfremt Kunden ikke, inden 7 dage fra betaling er modtaget fra debitor, oplyser Collectia om dette, forbeholder Collectia sig retten til, at fakturere Kunden for de omkostninger, der måtte påløbe i perioden fra Kunden modtager betaling, indtil Collectia modtager besked om indbetalingen. Hvis Kunden beslutter at afslutte sagen på baggrund af en delvis indbetaling af det samlede skyldige udestående inklusive renter, omkostninger og gebyrer, vil Kunden blive faktureret for de omkostninger Collectia ville have været berettiget til at beholde, hvis der var sket fuld betaling af det skyldige udestående.
- 4.8 Kunden er forpligtet til skriftligt at underrette Collectia, hvis Kunden foretager navne- og/eller adresseændring, hvis Kunden ophører, bliver taget under konkursbehandling eller rekonstruktionsbehandling. Såfremt Kunden tages under konkurs eller rekonstruktionsbehandling eller såfremt Kunden ophører, er Collectia berettiget til straks at afslutte igangværende sager, som er blevet overdraget til Collectia.
- 4.9 Såfremt Kunden forsømmer sine forpligtelser, jf. nærværende generelle betingelsers punkt 4.1-4.8, er Collectia berettiget til at opkræve kompensationsbeløb, omkostninger og provision i overensstemmelse med den til enhver tid gældende prisliste.

## 5. Kundens beføjelser

- 5.1 Hvis Collectia misligholder aftalen, og Kunden agter at påberåbe sig dette, er Kunden straks og senest 14 dage fra Kunden blev bekendt med misligholdelsen - eller burde være bekendt med misligholdelsen -, forpligtet til at reklamere skriftligt over forholdet. Reklamationen har først gyldighed, når den er kommet frem til Collectia.
- 5.2 Eventuelle fejl og mangler i forbindelse med Collectias behandling af sagen udgør ikke en mangel eller misligholdelse, såfremt Collectia kan udbedre fejlen eller manglen inden for 2 måneder fra fejlen eller manglen blev konstateret.
- 5.3 Kunden er berettiget til at få udleveret dokumenter fra Kundens sag hos Collectia mod betaling for ad hoc opgaver i henhold til den til enhver tid gældende prisliste.

## 6. Pris og betalingsvilkår

- 6.1 Prisen for Collectias arbejde fremgår som udgangspunkt af den mellem Kunden og Collectia indgåede samarbejdsaftale og af Collectias prislister. Alle priser er anført eksklusiv moms.
- 6.2 Prisen for arbejde der udføres af Collectias samarbejdspartnere, herunder advokatsamarbejdspartner, udenlandske samarbejdspartnere og Collectias udenlandske afdelinger, reguleres af Kundens aftale med Collectia og/eller af Kundens aftale med Collectias samarbejdspartner.
- 6.3 Ved aftaler om løbende fremsendelse af sager, skal Kunden påregne, at der løbende kan ske regulering af prisen for behandling af nye sager. Prisændringen kan afspejle den generelle markedsudvikling eller konkrete forhold hos Collectia, som giver anledning til prisstigninger. De til enhver tid gældende prislister vil blive fremsendt til Kunden på anfordring.
- 6.4 Collectia er berettiget til at fakturere Kunden straks efter aftalens indgåelse.
- 6.5 Sidste rettidige betalingsdag vil fremgå af de fremsendte fakturaer. Hvis Kunden ikke betaler rettidigt, beregnes der rente af det skyldige beløb. Rentesatsen er aftalt til 2 % pr. måned.
- 6.6 Collectia er berettiget til at modregne de beløb, som Collectia inddriver fra Kundens debitorer med Kundens skyldige udestående hos Collectia.
- 6.7 Hvis Collectia opkræves gebyrer fra tredjemand i forbindelse med debitors betalinger, vil disse gebyrer blive viderefaktureret til Kunden som udlæg, da disse gebyrer ikke kan pålægges debitor.
- 6.8 Ved Kundens manglende betaling til Collectia, er Collectia berettiget til at tilbageholde sine ydelser på samtlige af Kundens sager, når dette er varslet af Collectia.

## 7. Afregning af inddrevne beløb

7.1 Jf. nedenstående tilfalder rykkergebyr (såfremt Collectia har pålagt gebyret), kompensationsgebyr(er), inkassogebyr, inkassoomkostninger, renter, omkostninger tilkendt af retten (mødesalærer) og renter Collectia.

Inddrevne beløb afskrives i rækkefølgen:

- Pålagte inkassogebyr, inkassoomkostninger, omkostninger tilkendt af retten, herunder mødesalærer, og renter (tilfalder Collectia)
- Rykkergebyr(er) (tilfalder den der har pålagt gebyret)
- Kompensationsgebyr(er) (tilfalder Collectia)
- Udlæg til 3. mand (tilfalder Kunden)
- Hovedstol (tilfalder Kunden, medmindre Collectia er berettiget til en andel af hovedstolen)

7.2 Collectia er berettiget til de fulde omkostninger der tilkendes af retten, når retten afsiger dom på baggrund af stævninger med hovedstol på op til kr. 50.000, forudsat at sagen ikke trukket ud af småsagsprocessen og forudsat at der ikke er gjort indsigelse i retten, og når retten giver betalingspåkrav 2. påtegning. I øvrige sager hvor retten tilkender omkostninger, begrænses Collectias krav på omkostninger til et beløb der svarer til de til enhver tid gældende satser for udenretlige inddrivelsesomkostninger i forbindelse med fremmedinkasso (bekendtgørelse 2002-07-12 nr. 601). Dette finder anvendelse uanset om der er eller har været pålagt udenretlige inddrivelsesomkostninger på sagen.

7.3 De beløb som Collectia inddriver hos Kundens debitorer afregnes elektronisk sidste hverdag i måneden og faktureres/udbetales inden for de første 7 dage i den efterfølgende måned.

7.4 Når der modtages hel eller delvis betaling fra debitor, sender Collectia en opkrævning til Kunden for betaling af det momspligtige beløb. Kunden kan herefter søge momsens refunderet fra SKAT i overensstemmelse med de til enhver tid gældende moms- og afgiftsretlige regler. Ethvert mellemværende mellem Kunden og SKAT er Collectia uvedkommende.

## 8. Overvågning

8.1 Hvis debitor ikke betaler hele eller dele af det samlede skyldige udestående efter at Collectia har gennemført det aftalte udenretlige inkassoforløb, er Collectia berettiget til at overføre sagen til overvågning, medmindre Kunden tilbagekalder sagen. Collectia er tillige berettiget til at overføre en sag til overvågning efter endt retsligt forløb, medmindre Kunden tilbagekalder sagen i henhold til nærværende generelle betingelsers punkt 9.

8.2 Når en sag overføres til overvågning har Collectia forinden fremsendt varsel til Kunden herom. Parterne er enige om, at overførslen anses for endeligt og uigenkaldeligt accepteret af Kunden, medmindre Collectia, senest 6 hverdage fra overførslen, modtager skriftlig meddelelse om, at sagen tilbagekaldes, fordi Kunden ikke ønsker, at den overgår til overvågning.

8.3 Hvis der sker betaling på sager, som er overført til overvågning, betaler Kunden den i samarbejdsaftalen eller den til enhver tid gældende prisliste fastsatte provision til Collectia. Provisionen beregnes ud fra hovedstolens inddrevne beløb med tillæg af de eventuelle gebyrer, omkostninger og renter, der påløb hovedstolen inden sagen blev overdraget fra Kunden til Collectia.

## 9. Tilbagekaldelse af sager

9.1 Hvis Kunden tilbagekalder en sag der *ikke* er overgået til overvågning, er Kunden forpligtet til at betale Collectia pålagte rykker – og inkassogebyr, inkassoomkostninger, omkostninger tilkendt af retten, herunder mødesalærer. Kunden skal tillige betale eventuelle udlæg til 3. mand såfremt disse ikke er betalt samt betale den eventuelle andel af hovedstolen som Collectia ville være berettiget til ved fuld inddrivelse af kravet.

9.2 Hvis Kunden tilbagekalder en afskrevet sag eller sager der *er* overgået til overvågning, er Kunden forpligtet til at betale Collectia et salær. Kunden skal betale et salær for hver sag der tilbagekaldes. Salæret beregnes på baggrund af de til enhver tid gældende satser for udenretlige inddrivelsesomkostninger for fremmedinkasso i henhold til bekendtgørelse 2002-07-12 nr. 601 der ganges med faktor 3. Denne beregningsmetode anvendes uanset om der er eller har været pålagt udenretlige inddrivelsesomkostninger på sagen.

9.3 Kunden kan omkostningsfrit tilbagekalde sager, hvis tilbagekaldelsen skyldes debtors død eller konkurs, medmindre sagen er overdraget til Collectias samarbejdspartner, herunder advokatsamarbejdspartner, udenlandsk samarbejdspartner og Collectias udenlandske afdelinger eller hvis debitor fortsat hæfter for sagen til trods for konkursen, eksempelvis hvis debitor er privatperson eller hvis der er personlig hæftelse i forbindelse med driften af en virksomhed.

9.4 Collectia kan anmelde krav i dødsbo og konkursbo mod betaling i henhold til den til enhver tid gældende prisliste. Efter anmeldelse af sagen vil sagen blive afsluttet hos Collectia, således at fremtidige henvendelser vil ske direkte til Kunden.

9.5 Såfremt Kunden tilbagekalder en sag, der er overdraget med indsigelse i henhold til nærværende generelle betingelsers punkt 17, og der endnu ikke er udtaget stævning, er Collectia berettiget til at opkræve et gebyr i henhold til den til enhver tid gældende prisliste. Såfremt der er udtaget

stævning i sagen i henhold til nærværende generelle betingelser punkt 17, er Collectia berettiget til at fakturere i henhold til den enhver tid gældende prisliste.

9.6 Såfremt Kunden ønsker at tilbagekalde en sag, der er overdraget med dom for kravet i henhold til nærværende generelle betingelsers punkt 18, er Collectia berettiget til at opkræve Kunden i henhold til nærværende generelle betingelser punkt 9.1, medmindre sagen er overgået til overvågning hvorefter sagen afregnes efter punkt 9.2.

9.7 Omkostninger og fakturering i forbindelse med Kundens tilbagekaldelse af en sag, der behandles af Collectias udenlandske samarbejdspartner, bestemmes på baggrund af Kundens aftale med Collectia og af Kundens aftale med Collectias samarbejdspartner.

9.8 Tilbagekaldelse af sager skal ske skriftligt og har først virkning, når meddelelsen er kommet frem til Collectia.

## 10. Fuldmagt til at forhandle akkord

10.1 Collectias fuldmagt til at akkordere gælder ikke for sager hvor Kunden har instrueret Collectia eller Collectias advokatsamarbejdspartner om, at indbringe sagen for retten eller hvor sagen verserer i retten.

10.2 Hvis Collectia vurderer, at sandsynligheden for inddrivelse af en given sag, som er overdraget til overvågning, vil kunne optimeres ved indgåelse af akkordaftale med debitor, er Collectia som følge af denne aftale befuldmægtiget til at akkordere 25 % af den oprindeligt skyldige hovedstol samt akkordere alle renter, omkostninger og gebyrer, hvorefter Collectia udsteder saldokvittering til debitor på vegne af Kunden.

10.3 Når der er 3 måneder eller mindre til sagen forældes, er Collectia berettiget til at indgå akkordaftale med debitor, og Collectia er som følge af denne aftale befuldmægtiget til at akkordere op til 50 % af den oprindeligt skyldige hovedstol samt akkordere alle renter, omkostninger og gebyrer, hvorefter Collectia udsteder saldokvittering til debitor på vegne af Kunden.

10.4 Hvis Collectia indgår akkordaftaler med debitor, er Collectia berettiget til at modtage den i samarbejdsaftalen eller den til enhver tid gældende prisliste fastsatte provision af det samlede beløb som inddrives med tillæg af eventuelle gebyrer og omkostninger, hvis disse ikke er akkorderet.

## 11. Indenretlig sagsbehandling

11.1 Såfremt sagen skal sendes i fogedretten eller civilretten, faktureres Kunden i overensstemmelse med den til enhver tid gældende prisliste for indbringelse af sagen. Det kan være en nødvendig forudsætning for indenretlig behandling af sagen, at Kunden stiller materiale til rådighed for Collectia eller Collectias advokatsamarbejdspartner.

11.2 Collectia behandler ikke indsigelser i fogedretten eller civilretten, hvorfor disse sager vil blive overdraget til videre behandling hos Collectias advokatsamarbejdspartner, jf. den til enhver tid gældende prisliste. Såfremt sagen overdrages til Collectias advokatsamarbejdspartner vil sagen i mellemtiden blive sat i bero hos Collectia.

11.4 Når sagen er færdigbehandlet hos Collectias advokatsamarbejdspartner og der er opnået dom for kravet, vil sagen blive tilbageleveret til Collectia til videre inddrivelse i henhold til samarbejdsaftalen og de til enhver tid gældende generelle betingelser. Såfremt Collectias advokatsamarbejdspartner forliger sagen i retten og samtidig opnår betaling af forligsbeløbet eller såfremt Kunden taber sagen i retten, vil Kunden være forpligtet til at betale Collectia et salær for sit arbejde med sagen. Salæret fastsættes ud fra de til enhver tid gældende satser for udenretlige inddrivelsesomkostninger i forbindelse med fremmedinkasso (bekendtgørelse 2002-07-12 nr. 601). Dette finder anvendelse uanset om der er eller har været pålagt udenretlige inddrivelsesomkostninger på sagen.

11.4 Fremkommer debitor med indsigelser/svarskrift overfor Retten på baggrund af fremsendt betalingspåkrav, stævning eller fogedrekvitation, vil indsigelsen blive fremsendt til Kunden. Såfremt Kunden ikke reagerer på indsigelsen/svarskriftet inden 6 hverdage vil Collectia udtræde af sagen og anse sagen for tilbagekaldt i henhold til nærværende generelle betingelsers punkt 9. Kunden vil blive faktureret for arbejde udført af Collectia eller Collectias advokatsamarbejdspartner, jf. den til enhver tid gældende prisliste.

11.5 Når sagen er indbragt for fogedretten fortsætter sagen automatisk til sagen er færdigbehandlet ved Fogedretten. Collectia er i den forbindelse berettiget til at foretage nødvendige skridt for at sikre sagens behandling ved retten uden at dette skal godkendes af Kunden. Kunden kan til enhver tid meddele Collectia, at de ønsker sagen tilbagekaldt fra retten og afsluttet i henhold til nærværende generelle betingelsers punkt 9.

11.6 Medmindre andet er aftalt skriftligt, faktureres kunden under alle omstændigheder for de lovfastede retsafgifter, positive udlæg til Staten, sagsomkostninger som måtte blive tilkendt modparten samt udenretlige opgjorte takstmæssige sagsomkostninger. Kunden er tillige forpligtet til at betale de omkostninger som var forbundet med sagen, herunder omkostninger for Collectia og/eller Collectias advokatsamarbejdspartners håndtering af sagen.

## 12. Håndtering af persondata og databeskyttelse

- 12.1 Med henblik på at sikre bedst mulig inddrivelse, er Collectia berettiget til på vegne af Kunden, at udveksle indsamlet persondata i det omfang, det er sagligt begrundet, herunder videregive oplysninger til Collectias samarbejdspartnere.
- 12.2 I forbindelse med persondataforordningen, og eventuel ny lovgivning i den forbindelse, vil Collectia og Kunden være forpligtet til at følge denne. Collectia er berettiget til at foretage eventuelle justeringer af Collectias aftale med Kunden til sikring af den til enhver tid gældende lovgivning omkring persondata og databeskyttelse.

## 13. Brug af referencer

- 13.1 Collectia er berettiget til at anvende Kunden som reference i reklame- og markedsføringsøjemed.
- 13.2 Kunden må ikke uden forudgående skriftlig tilladelse anvende logoer, varemærker eller andre kendetegn, som tilhører Collectia.

## 14. Collectia Webløsning

- 14.1 Collectia stiller en webløsning til rådighed for Kunden, hvor sagen kan følges, og hvor Kunden kan kommunikere med Collectia. Collectia kan uden varsel ændre eller nedlægge webløsningen. Kunden får udleveret et bruger-id og vælger selv et password, som er personligt og fortroligt, og Kunden må derfor ikke udlevere det til tredjemand.
- 14.2 Kundens adgang til at anvende webløsningen ophører straks ved aftalens ophør. Såfremt Kunden er i restance er Collectia berettiget til at spærre Kundens adgang til webløsning. Det er Kundens eget ansvar at gemme eventuelle materialer og korrespondance, som er lagret på webløsningen inden Kundens adgang ophører og indholdet eventuelt slettes. Såfremt Kunden ønsker Collectias assistance til at indhente materiale fra webløsningen, er Collectia berettiget til at opkræve særskilt betaling herfor i overensstemmelse med den til enhver tid gældende prisliste vedrørende ad hoc opgaver.

## 15. Ansvarsfraskrivelse

- 15.1 Collectias ansvar er begrænset, så det kun omfatter Kundens direkte og dokumenterbare tab og således, at Kunden ikke kan videreføre tredjemands krav til Collectia.
- 15.2 Ansvaret er derudover begrænset således, at Collectia under ingen omstændigheder hæfter for erstatningskrav, der overstiger værdien af det vederlag, som Kunden har betalt Collectia for behandlingen af den enkelte sag eller de sager, som erstatningen vedrører.
- 15.3 Collectia kan ikke gøres ansvarlig for materialer, herunder digitalt lagrede materialer, som beskadiges eller bortkommer, mens de er i Collectias varetægt, ligesom Collectia ikke kan gøres ansvarlig for tab som følge af eventuelle indtastningsfejl i Collectias og/eller tredjemands it-systemer.
- 15.4 Kundens eventuelle erstatningskrav skal fremsættes skriftligt og være kommet Collectia i hænde senest 14 dage efter at kunden er blevet bekendt med – eller burde være blevet bekendt med – den ansvarspådragende handling og/eller undladelse. Hvis Kunden ikke iagttager den aftalte frist, bortfalder Kundens eventuelle ret til erstatning.
- 15.5 Collectia er uden ansvar for manglende opfyldelse af sine forpligtelser over for Kunden, såfremt dette skyldes forhold der ligger uden for Collectias kontrol, eksempelvis ved oversvømmelse, brand, strejke, lockout, ydelser fra tele- og netværksleverandør, hacking, virus, spy- og malware samt lignende former for force majeure.
- 15.6 Collectia er uden ansvar for manglende opfyldelse af sine forpligtelser hvor det vil være urimeligt byrdefuldt for Collectia at overholde aftalen. Collectia er i så fald forpligtet til at informere Kunden herom.

## 16. Særligt vedrørende sager mod udenlandske debitorer eller debitorer bosiddende i udlandet

- 16.1 Hvis Kunden overdrager sager vedrørende inddrivelse af gæld hos en udenlandsk debitor eller hos en debitor som er bosat i udlandet, er Collectia berettiget til at opkræve særskilt betaling for alle meromkostninger forbundet med inddrivelsen, herunder forøgede omkostninger til: porto, oversættelse, addressesøgning, inddrivelse gennem Collectias samarbejdspartnere, herunder, men ikke begrænset til, udenlandske samarbejdspartnere og Collectias udenlandske afdelinger.
- 16.2 Hvis Collectia overdrager sagen til en udenlandsk samarbejdspartner eller en af Collectias udenlandske afdelinger, er Collectia berettiget til at fakturere Kunden en oprettelsesomkostning i henhold til den til enhver tid gældende prisliste. Collectia er tillige berettiget til at beregne provision af det inddrevne beløb. Den for aftalen gældende provision fremgår af den til enhver tid gældende prisliste.
- 16.3 Sagen anses for tilbagekaldt, hvis Kunden ikke skriftligt godkender afholdelse af sådanne meromkostninger senest 6 dage efter, at Collectia har varslet afholdelse af sådanne omkostninger. Sagen afregnes i så fald efter nærværende generelle betingelsers punkt 9.

## 17. Særligt vedrørende sager der overdrages med indsigelse

- 17.1 Kunden er alene berettiget til at overdrage sager, hvor debitor har gjort indsigelse mod hele eller dele af kravet, såfremt det er udtrykkeligt aftalt skriftligt med Collectia. Kunden skal sikre, at Collectia bliver gjort bekendt med indsigelsen samtidig med sagens overdragelse.

17.2 Collectia sender et orienteringsbrev til debitor, hvor debitor vil modtage oplysning om at sagen vil overgå til retslig behandling, medmindre debitor betaler inden 10 dage. Modtages betalingen ikke, udarbejder Collectia en stævning. Såfremt der sker indfrielse i forlængelse af orienteringsbrevet og inden der indleveres stævning, opkræver Collectia provision jf. den til enhver tid gældende prisliste.

17.3 Collectia udarbejder stævning på sager med hovedstol på op til kr. 50.000,00. Collectia opkræver et gebyr for udarbejdelsen af stævningen der fremgår af den til enhver tid gældende prisliste. Såfremt debitor gør indsigelse i retten vil Collectia overdrage sagen til Collectias advokatsamarbejdspartner efter accept fra Kunden. Collectias advokatsamarbejdspartner kan indlevere stævninger med hovedstol på over kr. 50.000,00 efter aftale med Kunden. Der vil blive faktureret særskilt for sager overdraget til Collectias advokatsamarbejdspartner i henhold til den til enhver tid gældende prisliste.

17.4 Kunden er berettiget til at tilbagekalde sagen inden der udtages stævning i overensstemmelse med nærværende generelle betingelsers punkt 9.5.

17.5 Hvis Kunden får dom for sit krav vil Collectia herefter sende sagen i fagedretten. Eventuel juridisk bistand i forbindelse med fagedretsmødet kan leveres af Collectias advokatsamarbejdspartner efter aftale med Kunden.

17.6 Efter sagens behandling i retten vil sagen overgå til overvågning i henhold til nærværende generelle betingelsers punkt 8.

## 18. Særligt vedrørende sager der overdrages med dom for kravet

18.1 Kunden er berettiget til at overdrage sager til Collectia, hvor Kunden har dom for kravet. Kunden skal sikre, at Collectia bliver gjort bekendt med dommen samtidig med sagens overdragelse til Collectia.

18.2 Såfremt der sker betaling fra debitor i henhold til dommen, efter overdragelsen til Collectia, betaler Kunden den i samarbejdsaftalen eller den til enhver tid gældende prisliste fastsatte provision til Collectia.

18.3 Kunden er berettiget til at tilbagekalde sagen, der er overdraget med dom for kravet, i overensstemmelse med nærværende generelle betingelsers punkt 9.

## 19. Kommunikation mellem Collectia og Kunden

19.1 Medmindre andet er aftalt skriftligt, er det en forudsætning for aftalen, at Kunden har en mailadresse, og at al kommunikation fra Collectia til Kunden kan sendes via mail til den mailadresse, som Kunden har oplyst ved aftaleindgåelsen. Ved ændringer af Kundens mailadresse skal Kunden straks give Collectia meddelelse herom. Kundens manglende oplysning af en eventuel ny mailadresse er alene Kundens risiko. Meddelelser sendt pr. mail anses at være kommet frem uanset at Kunden ikke længere benytter den oplyste mailadresse.

19.2 Collectia og Kunden kan tillige kommunikere via webløsningen.

19.3 Hvis Collectia og Kunden har indgået en samarbejdsaftale om "CollectiaSelvbetjening", er Kunden alene berettiget til at kommunikere med Collectia via mail eller gennem Kundens webløsning.

## 20. Opsigelse af løbende abonnement og Collectias opsigelse af samarbejdet

20.1 Ved samarbejdsaftaler om løbende abonnement kan Kunden ikke opsiges, annullere eller fortryde aftalen for så vidt angår den første bindingsperiode, når Kunden har accepteret samarbejdsaftalen. Den aftalte bindingsperiode reguleres af samarbejdsaftalen.

20.2 Samarbejdsaftaler om løbende abonnement fornyes automatisk med en ny bindingsperiode af samme længde og kan med virkning fra udløbet af første bindingsperiode opsiges skriftligt. Opsigelse skal være kommet frem til Collectia senest 30 dage før udløbet af den igangværende bindingsperiode.

20.3 I tilfælde af opsigelse er Collectia berettiget til at færdigbehandle allerede overdragede sager, medmindre Kunden vælger at tilbagekalde sagerne i henhold til nærværende generelle betingelsers punkt 9.

20.4 Opsigelsen skal ske skriftligt, og opsigelsen skal være specificeret med en nøjagtig angivelse af, om opsigelsen vedrører alle eller enkelte af de samarbejdsaftaler, som Kunden har indgået med Collectia. Opsigelsen har først gyldighed, når den er kommet frem til Collectia.

20.5 Når Collectia modtager Kundens opsigelse fremsender Collectia en skriftlig bekræftelse herpå, og det er Kundens ansvar at rette henvendelse til Collectia, hvis bekræftelsen udebliver.

20.6 Collectia er berettiget til at opsiges samarbejdet med øjeblikkelig virkning, ved Kundens misligholdelse af samarbejdsaftalen og/eller nærværende generelle betingelser samt ved uhæderlig adfærd overfor Collectia eller debitor. Collectia kan i sådanne tilfælde vælge, at afslutte og afregne sagerne efter aftalegrundlagets vilkår om Collectias krav på provision og andre omkostninger, når sager tilbagekaldes af Kunden, jf. nærværende generelle betingelsers punkt 9.

## 21. Ændringer i aftalegrundlaget

21.1 Collectia er berettiget til at varsle ændringer i aftalegrundlaget via den mailadresse som er anført i samarbejdsaftalen eller via den webløsning, som Collectia stiller til rådighed for Kunden. Collectia kan ændre aftalegrundlaget med et varsel på 30 dage.

21.2 I tilfælde af væsentlige ændringer af aftalegrundlaget er Kunden berettiget til skriftligt at opsiges samarbejdsaftalen med virkning fra ikrafttrædelsesdagen for de nye vilkår. Sagerne kan tilbagekaldes i henhold til nærværende generelle betingelsers punkt 9. Opsigelsen skal i

så fald være modtaget af Collectia senest på ikrafttrædelsesdagen. Prisstigninger på under 10 % årligt anses ikke for at være en væsentlig ændring af aftalegrundlaget.

21.3 Ændringer som alene er begunstigende for Kunden kan gennemføres uden varsel, og medfører ikke særlig opsigelsesadgang for Kunden.

## **22. Overdragelse af rettigheder og forpligtelser**

22.1 Kunden er ikke berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til aftalen uden Collectias forudgående skriftlige accept.

Collectia er berettiget til at overdrage både rettigheder og forpligtelser i henhold til aftalen til tredjemand uden Kundens accept.

## **23. Lovvalg og værneting**

23.1 Enhver tvist som måtte opstå mellem Kunden og Collectia i forbindelse med den indgåede samarbejdsaftale, herunder tvist om fortolkningen af nærværende generelle betingelser og prislisten, skal afgøres efter dansk ret ved Voldgift. Collectia kan vælge at tvisten, som alternativ til Voldgift, skal afgøres ved Retten i Glostrup.