

Viðskiptaskilmálar Inkasso ehf.

I. Almennt um þjónustuna

1. gr. Skilmálar þessir gilda um þjónustu Inkasso ehf., kt. 630413-0360, Laugavegi 182, 105 Reykjavík (hér eftir „Inkasso”), í þágu kröfuhafa með þeim hætti sem nánar greinir í þjónustusamningi og skilmálum þessum. Þjónustusamningur tekur gildi við undirritun og eru skilmálar þessir óaðskiljanlegur hluti hans. Inkasso áskilur sér rétt til að gera breytingar á skilmálum þessum og skulu gildandi skilmálar á hverjum tíma birtir á upphafssíðu innheimtukerfis Inkasso, secure.inkasso.is.
2. gr. Þjónusta Inkasso ehf. er í meginatriðum eftirfarandi:
 - Kröfustofnun og greiðsluþjónusta - stofnun krafna, prentun og útsending greiðsluseðla og/eða reikninga í umboði kröfuhafa.
 - Fruminnheimta vanskilakrafna - útsending lögbundinnar innheimtuviaðvörðunar.
 - Milliinnheimta vanskilakrafna ásamt kröfuvakt á grundvelli innheimtulaga nr. 95/2008.
 - Milliganga um löginheimtu vanskilakrafna í samstarfi við Gjaldheimtuna ehf.

Þjónustan felur í sér vinnslu persónuupplýsinga og er þjónustusamningur aðila því vinnslusamningur í samræmi við 3. mgr. 25. gr. laga nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.
3. gr. Gjaldheimtan ehf., kt. 640214-0580, samstarfsaðili Inkasso, sér um löginheimtu fyrir hönd viðskiptavina Inkasso. Með undirritun þjónustusamnings við Inkasso ehf. undirgengst kröfuhafi jafnframt gildandi viðskiptaskilmála Gjaldheimtunnar ehf. eins og þeir eru á hverjum tíma, kjósi hann að nýta þjónustu Gjaldheimtunnar ehf. (www.gjaldheimtan.is)

II. Verklýsing

4. gr. Innheimtuferli krafna skal skilgreint í þjónustusamningi og eftir atvikum í viðaukum við hann. Ef kröfuhafi óskar þess að innheimtuferli kröfu verði hraðað getur hann óskað eftir slíkri breytingu þegar þörf krefur. Breytingar á innheimtuferli eru heimilar enda séu samningsaðilar sammála um þær og hafa slíkar breytingar engin áhrif á gildi/efni þjónustusamnings að öðru leyti. Almennt skal miða við að innheimta vanskilakrafna hefjist í fruminnheimtu, nema kröfuhafi óski annarrar meðferðar. Inkasso hefur umboð kröfuhafa til að vísa kröfum til löginheimtu hjá Gjaldheimtunni ehf.
5. gr. Kröfuhafi skal hafa aðgang að innheimtukerfi Inkasso, þar sem hægt er að fá nánari upplýsingar um einstaka kröfur og framkvæma tiltekna aðgerðir. Þar birtist heildaryfirlit yfir stöðu allra innheimtumála, þar sem m.a. skulu koma fram upplýsingar um stöðu, s.s. greiðsluyfirlit, eftirstöðvar, kostnað og innheimtustig.
6. gr. Inkasso skuldbindur sig til að sinna innheimtu af kostgæfni, hraða og með fullri virðingu fyrir greiðendum, enda sé tekið tillit til sambands greiðanda og kröfuhafa í hverju tilviki.

7. gr. Fyllsta trúnaðar er gætt um allar upplýsingar sem starfsfólk innheimtuaðila kemst yfir í þjónustu sinni fyrir kröfuhafa sbr. 13. gr. innheimtulaga nr. 95/2008.
8. gr. Skráning kröfu á vanskilaskrá er valkvæð þjónusta sem Inkasso hefur milligöngu um. Slík skráning lýtur skilyrðum þess aðila sem annast rekstur vanskilaskrár, þ.e. Creditinfo Lánstraust hf., og ber kröfuhafi ábyrgð á að skilyrðum vanskilaskráningar sé fullnægt. Nánari upplýsingar um heimild til að vanskilaskráningar er að finna á vef Creditinfo Lánstraust hf., creditinfo.is.
9. gr. Inkasso hefur umboð kröfuhafa til að semja við greiðanda um skuld með því að dreifa greiðslum í allt að sex mánuði, þó þannig að það sé í eðlilegu hlutfalli við fjárhæð hvernar kröfu. Dreifing til lengri tíma er háð samþykki kröfuhafa hverju sinni. Eftirgjöf kröfu kröfuhafa skal ekki gerð án samþykkis kröfuhafa.
10. gr. Reynist innheimtutilraunir í milliinnheimtu árangurslausar skal kröfu að jafnaði vísað til Gjaldheimtunnar til löginheimtu. Sé það ekki gert skulu kröfur færðar á kröfuvakt. Kröfuvakt Inkasso felur í sér vöktun vanskilaskráninga viðkomandi greiðanda og eru ákvarðanir um framhald innheimtu meðal annars teknar á grundvelli þeirra upplýsinga. Á kröfuvakt lenda jafnan kröfur þar sem innheimtuaðgerðir hafa reynst árangurlausar og íhlutun á grundvelli réttarfarslaga er ekki talin vænleg sökum lágra upphæða og/eða fjárhagsstöðu greiðanda. Til að liðka fyrir greiðslu krafna á kröfuvakt er gjarnan veittur afsláttur af innheimtukostnaði og vöxtum. Í einstaka tilfellum er veittur afsláttur af höfuðstól, en þá aðeins með fyrirfram samþykki kröfuhafa. Sé veittur afsláttur skal innheimtukostnaður felldur niður fyrst og því næst dráttarvextir. Á móti fá Inkasso og Gjaldheimtan allt að helming af greiddum dráttarvöxtum og höfuðstól allra krafna sem greiðast á kröfuvakt en þó aldrei meira en samanlagður innheimtukostnaður sem fallið hefur á kröfuna. Þá hefur Inkasso umboð kröfuhafa til þess að semja um greiðsludreifingu til lengri tíma, ef það samræmist hagsmunum kröfuhafa að mati Inkasso.
11. gr. Að liðnum fyrningarfresti krafna samkvæmt lögum um fyrningu kröfuréttinda nr. 150/2007 skulu kröfur felldar niður.

III. Kostnaður og þóknunir

12. gr. Kröfuhafi greiðir ekki áskriftargjald á samningstímanum en hvor samningsaðila ber sinn kostnað af rafrænum tengingum og aðlögunum milli bókhaldskerfis kröfuhafa og innheimtukerfis Inkasso.
13. gr. Innheimþóknun Inkasso vegna hvernar aðgerðar í frum- og milliinnheimtu fer samkvæmt samningi við kröfuhafa og gildandi gjaldskrá Inkasso á hverjum tíma í samræmi við innheimtulög nr. 95/2008 og reglugerð um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar nr. 37/2009 með síðari breytingum. Inkasso áskilur sér rétt til að gera breytingar á innheimtuþóknun í samræmi við breytingar á vísitölu neysliverðs til hækunar án fyrirvara en innan ramma

framangreindrar reglugerðar. Gildandi gjaldskrá á hverjum tíma er birt á vefsíðu Inkasso, inkasso.is. Innheimtubóknun frum- og milliinnheimtu leggst við fjárhæð kröfu sem kostnaður og skal að jafnaði greiddur af greiðanda hennar. Innheimtubóknun fylgir kröfu þar til hún er endanlega greidd eða felld niður.

IV. Uppgjör við kröfuhafa

14. gr. Innheimtubóknun Inkasso er árangurstengd svo ef innheimtutilraunir bera ekki árangur þá greiðir kröfuhafi ekki þóknun til Inkasso. Hagsmunir Inkasso eru þess vegna samofnir hagsmunum kröfuhafa enda fær Inkasso innheimtubóknun ekki greidda nema innheimtutilraunir skili árangri. Sama gildir ef krafa er sannanlega röng frá upphafi, krafa fellur niður fyrir fyrningu eða krafa hefur sannanlega verið send fyrir mistök til Inkasso til innheimtu enda tilkynnti kröfuhafi Inkasso það eins fljótt og mögulegt var til að forða Inkasso frá enn frekari vinnu og kostnaði við innheimtu hennar.
15. gr. Innheimtu kröfu skal framhaldið þar til krafa hefur verið gerð upp að fullu. Hafi Inkasso sent tvö innheimtubréf eða fleiri og ef aðstæður samkvæmt 15 gr. eru ekki fyrir hendi en kröfuhafi vill samt sem áður taka kröfu úr innheimtu (t.a.m. ef hún var greidd beint til kröfuhafa) skal hann standa Inkasso skil á innheimtubóknun samkvæmt gjaldskrá.
16. gr. Veiti kröfuhafi viðtöku greiðslu kröfu sem Inkasso hefur til innheimtu skal greiðslunni ráðstafað á sama hátt og ef greiðsla hefði borist beint til Inkasso (sbr. 18. gr. hér að neðan og skal kröfuhafi veita upplýsingar um fjárhæð og dagsetningu greiðslu eins fljótt og mögulegt er.
17. gr. Þegar upprunaleg krafa fæst greidd í netbanka í samtímauppgjöri skal hlut kröfuhafa í greiðslunni ráðstafað beint til kröfuhafa en hlut Inkasso skal ráðstafað beint til Inkasso.
18. gr. Eigi samtímauppgjör sér ekki stað skulu allar innborganir á kröfur til Inkasso varðveittar á fjárvörslureikningi Inkasso. Inkasso skal í þeim tilvikum ráðstafa innborgunum eins fljótt og auðið er og í samræmi við meginreglu kröfuréttar með eftirfarandi hætti; fyrst til greiðslu þóknunar og útlagðs kostnaðar, næst til greiðslu kostnaðar kröfuhafa og dráttarvaxta og loks til greiðslu höfuðstóls.
19. gr. Lögum samkvæmt ber Inkasso að standa skil á virðisaukaskatti af innheimtubóknun. Kröfuhafi sem er virðisaukaskattskyldur greiðir Inkasso virðisaukaskatt af greiddum innheimtukostnaði, gegn framvísun reiknings, enda fær kröfuhafi virðisaukaskattinn endurgreiddan í formi innskatts. Ef kröfuhafi er ekki virðisaukaskattsskyldur greiðist virðisaukaskattur af innheimtubóknun af greiðanda.
20. gr. Samkvæmt samningi þessum heimilar kröfuhafi Inkasso skilyrðislaust að skuldajafna öllum ógreiddum reikningum á kröfuhafa við innheimtar kröfur, áður en kemur til uppgjors við kröfuhafa.

V. Kröfustofnun

21. gr. Kröfuhafi veiti Inkasso fullt og ótakmarkað umboð til að stofna innheimtukröfur í nafni kröfuhafa í kröfupotti Reiknistofu bankanna fyrir milligöngu viðskiptabanka Inkasso.

VI. Vinnsla persónuupplýsinga og annarra upplýsinga

22. gr. Um þá vinnslu persónuupplýsinga sem lýst er í skilmálum þessum gilda lög 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Kveða skilmálarnir á um þær skyldur ábyrgðaraðila og vinnsluaðila sem persónuverndarlög kveða á um, með það að markmiði að tryggja örugga og lögmæta meðferð slíkra persónuupplýsinga.
Inkasso er sjálfstæður ábyrgðaraðili persónuupplýsinga sem félaginu er látið í té. Kröfuhafi er auk þess sjálfstæður ábyrgðaraðili þeirra persónuupplýsinga er hann lætur Inkasso í té og ber ábyrgð á réttleika þeirra upplýsinga, sbr. 37 gr. þessara skilmála. Hvor aðili um sig ber ábyrgð á því að hafa lögmætan grundvöll til vinnslu persónuupplýsinga sem skilmálar þessir ná til.
23. gr. Inkasso hagnýtir persónuupplýsingar einungis í þeim tilgangi sem þeirra er aflað, þ.e. til samskipta við greiðendur vegna krafna sem Inkasso hefur til innheimtu, og varðveitir þær einungis í þann tíma sem nauðsynlegt er vegna meðferðar mála og í samræmi við kröfur sérlaga. Persónuupplýsingum er eytt um leið og þeirra er ekki þörf lengur eða þegar geymslan byggir ekki lengur á lagaheimild.
24. gr. Hvor aðili um sig, Inkasso og kröfuhafi, ber ábyrgð á því að allar viðeigandi tæknilegar og skipulagslegar ráðstafanir til að tryggja öryggi persónuupplýsinga séu innleiddar fyrir vinnsluna í heild og að upplýsa hina skráðu um vinnslu persónuupplýsinga ásamt því að svara fyrirspurnum sem beint er til þeirra vegna vinnslunnar. Þá ábyrgjast aðilar einnig að tilkynna um öryggisbresti til Persónuverndar og, ef nauðsyn ber til, að tilkynna skráðum einstaklingi um brestinn.
25. gr. Inkasso tryggir að fyllsta trúnaðar er gætt um allar þær upplýsingar sem fyrirtækið vinnur með og ábyrgist að þær séu einungis unnar í samræmi við skilmála þessa. Einungis starfsmenn eða aðrir aðilar sem nauðsynlega þurfa aðgang, skulu hafa aðgang að vinnslunni og helst sú trúnaðarskylda eftir að vinnslu lýkur.
26. gr. Um meðferð og vinnslu persónuupplýsinga fer samkvæmt lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Nánar má lesa um meðferð persónuupplýsinga á heimasíðu Inkasso, inkasso.is/personuverndarstefna.
27. gr. Inkasso áskilur sér rétt til að safna upplýsingum um greiðsluhegðun lögaðila sem verður til við framkvæmd þjónustunnar. Þessi gögn kunna að vera notuð við vinnslu innheimtukrafna eða/og áhættumats fyrir Inkasso og viðskiptavinum þess og ber kröfuhafa að upplýsa viðskiptavinum sínum um ofangreint.

VI. Uppsögn, kynning samninga og ýmis ákvæði

28. gr. Þjónustusamningur milli kröfuhafa og Inkasso er uppeggjanlegur með þriggja mánaða gagnkvæmum uppsagnarfresti. Uppsögn skal berast skriflega með sannanlegum hætti og tekur uppsögnin gildi frá næstu mánaðamótum frá því hún berst viðtakanda.
29. gr. Öll frávik frá skilmálum þessum eða gjaldskrá Inkasso skulu samþykkt skriflega af hálfu beggja samningsaðila. Allar upplýsingar og atriði sem af samningssambandi aðila kunna að leiða eru trúnaðarmál, svo og allar upplýsingar sem fara á milli samningsaðila vegna framkvæmdar samningsins.
30. gr. Inkasso er aldrei aðili að, eða ber neina ábyrgð á deilum á milli kröfuhafa og greiðanda.
31. gr. Inkasso er heimilt að tilgreina kröfuhafa sem einn af viðskiptavinum sínum í sölukynningum, en ekki í auglýsingaskyni nema að höfðu samráði við kröfuhafa. Með sama hætti er kröfuhafa heimilt að kynna samstarf sitt við Inkasso, m.a. með prentun/stimplun á reikninga, greiðsluseðla, yfirlit og ítrekanir og lýsingu á innheimtuferlum t.a.m. á heimasíðu kröfuhafa.
32. gr. Kröfuhafi ábyrgist að kröfur sem stofnaðar eru fyrir milligöngu Inkasso eða Inkasso er falin innheimta á séu réttmætar og ekki tilkomnar af ólögðum gjörningi. Ef vafi er um réttmæti kröfu eða grundvöllur kröfu er óljós skal kröfuhafi afhenda Inkasso nauðsynlegar upplýsingar og innheimtugögn því skyni að staðreyna réttmæti og grundvöll kröfu. Veiti kröfuhafi ekki umbeðnar upplýsingar, eða veittar upplýsingar reynast ófullnægjandi, skal Inkasso heimilt að fella niður kröfu og gera kröfuhafa reikning í samræmi við ákvæði IV. kafla. Inkasso áskilur sér rétt án fyrirvara að slíta viðskiptasambandi við kröfuhafa verði kröfuhafi uppvis að ólögðum verknaði eða misnotkun innheimtukerfis Inkasso.
33. gr. Komi upp álitamál varðandi kröfur þarf Inkasso að hafa aðgang að kröfuhafa. Nái Inkasso ekki sambandi við kröfuhafa eða svari kröfuhafi ekki fyrirspurnum Inkasso vegna þeirra krafna sem Inkasso hefur fengið til innheimtu er Inkasso heimilt að hætta innheimta, skila kröfum í banka og rjúfa bankatengingu.
34. gr. Komi fram alvarleg brot á samningi þessum af hálfu annars hvors samningsaðila skal litið á slík brot sem fyrirvaralaus uppsögn að undangenginni aðvörun.
35. gr. Kröfuhafi samþykkir að Inkasso nýti áreiðanleikakönnun viðskiptabanka síns til að staðreyna viðskiptamann og uppruna kröfu. Jafnframt veitir kröfuhafi með undirritun sinni á þjónustusamning viðskiptabanka sínum heimild til að veita Inkasso þessar upplýsingar.
36. gr. Rísi ágreiningur vegna þjónustusamnings skulu aðilar kappkosta að leysa ágreining með samkomulagi. Þó skal hvorum aðila heimilt að vísa ágreiningi til héraðsdóms Reykjavíkur til úrlausnar.
37. gr. Skaðabótaábyrgð aðila samnings þessa er háð því að þeir hafi sýnt af sér verulegt gáleysi eða alvarleg mistök við framfylgd samningsins. Skaðabótakröfur skulu settar fram innan 12 mánaða frá tjónsatburði,

ella falla þær niður. Skaðabótaábyrgð Inkasso nær ekki til rekstrataps, glataðs ágóða eða sparnaðar, tapaðra gagna eða annars óbeins tjóns. Inkasso ber enga ábyrgð á notkun kröfuhafa á hugbúnaðarkerfi Inkasso eða áhættu af því tjóni, beinu eða óbeinu, sem hlotist getur af notkuninni.

38. gr. Að meginstefnu til eru innheimtubréf og tilkynningar til greiðenda sendar með tölvupósti eða komið á framfæri eftir öðrum rafrænum máta. Kröfuhafi skal afla upplýsinga um netföng og símanúmer greiðenda þar sem því verður við komið og ábyrgist að þær upplýsingar um greiðendur sem hann lætur Inkasso í té séu réttar og að þeim hafi verið aflað með lögðum hætti í skilningi laga nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Kröfuhafi ábyrgist jafnframt að framangreindar upplýsingar hafi gagnert verið gefnar upp til samskipta vegna viðskiptanna, þ.m.t. vegna rafrænna samskipta vegna innheimtu, í samræmi við ákvæði laga nr. 30/2002 um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, og að greiðendur krafna sem sendar eru Inkasso til innheimtu hafi undirgengist skilmála sem heimila bæði almenna hagnýtingu samskiptaupplýsinganna við innheimtu og rafræna innheimtuferla. Kröfuhafar skulu jafnframt upplýsa greiðendur krafna að innheimtuaðilar séu sjálfstæðir ábyrgðaraðilar samskiptaupplýsinganna.

39. gr. Með undirritun þjónustusamnings lýsir kröfuhafi yfir að hann hafi kynnt sér skilmála samningsins og gjaldskrá og að hann geri engar athugasemdir við efni þeirra. Jafnframt staðfestir kröfuhafi að hann hafi heimild til að skuldbinda kröfuhafa í samræmi við skilmála þessa og heimila viðskiptabanka sínum að veita Inkasso aðgang að áreiðanleikakönnun vegna kröfuhafa, skv. lögum um aðgerðir gegn peningabætti nr. 140/2018.

Skilmálar útgefnir 27.05.2025