

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Um Ihre Fälle möglichst effizient und kostengünstig bearbeiten zu können, sind wir auf Ihre Mithilfe angewiesen. Durch die Beachtung aufgeführter Punkte ermöglichen Sie uns einen raschen und reibungslosen Ablauf unserer Arbeit.

Für die Falleröffnung benötigen wir:

Volljähriger Schuldner hat nach zweiter Mahnung nicht bezahlt:

- ▶ Name, Vorname, Adresse, Geburtsdatum, Rechnungskopie mit Einzahlungsschein, Vermerk falls der Schuldner AHV-/IV-Rentner ist

Minderjähriger Schuldner hat nach zweiter Mahnung nicht bezahlt:

- ▶ Name, Vorname, Adresse, Geburtsdatum, Rechnungskopie mit Einzahlungsschein mit Ihren Bankdaten, Name und Adresse des gesetzlichen Vertreters

Schuldner ist Sozialhilfeempfänger, bevormundet:

- ▶ Name, Vorname, Adresse, Geburtsdatum, Rechnungskopie mit Einzahlungsschein mit Ihren Bankdaten, genaue Adresse der betreffenden Behörde

Nach der Falleröffnung erhalten Sie eine Auftragsbestätigung mit unserer Auftragsnummer. Wir bitten Sie, diese aufzubewahren und bei Rückfragen zur Hand zu haben.

Der Auftrag gilt als angenommen, wenn die mediserv AG diesen über die vereinbarten Kommunikationskanäle bestätigt. In besonderen Fällen (z. B. komplexe Aufträge, unklare Ausgangslage etc.) kann die mediserv AG den Auftrag abweichend zu ihrem Gebührenmodell bearbeiten („sur Dossier“). Ein Angebot wird erstellt und muss durch den Auftraggeber bestätigt werden. Der Auftraggeber haftet für die inhaltliche Rechtmässigkeit und Richtigkeit der übergebenen Forderung.

Die Bearbeitung der Aufträge erfolgt nach standardisierten und durch die mediserv AG vorgegebenen Abläufen, kann aber auf Anfrage und gegen Aufpreis den Bedürfnissen des Kunden angepasst werden.

Für die Fallbearbeitung benötigen wir:

Falls der Schuldner einen neuen Wohnort hat

- ▶ Auftragsnummer, neue Wohnadresse oder Wohnort

Falls der Schuldner die Rechnung direkt dem Gläubiger bezahlt hat

- ▶ Auftragsnummer, einbezahlter oder übergebener Betrag, Datum der Überweisung

Fallinformationen:

Informieren Sie sich über Ihre Fälle auf my.inkas.ch oder rufen Sie uns an.

Fallabschluss:

Der Schuldner hat an uns bezahlt

- ▶ Sie erhalten die Endabrechnung
- ▶ Der Betrag wird Ihnen überwiesen

Der Schuldner hat direkt an Sie bezahlt

Dann verrechnet mediserv AG die amtlichen Kosten der Behörden (Betreibungsämter, Gerichte etc.) plus unseren administrativen Aufwand.

Im Nichterfolgsfall oder Teilerfolg wegen Uneinbringlichkeit

Im Nichterfolgsfall oder Teilerfolg wegen Uneinbringlichkeit, Unauffindbarkeit, Tod des Schuldners oder Wegzug ins Ausland während eines laufenden Auftrags sowie bei Storno nach Empfehlung durch die mediserv AG (bspw. wg. Aussichtslosigkeit), nach Adressfehler (Postrückläufer) oder gemäss kundenspezifischen Einstellungen (bspw. nicht gewünschte Betreuung oder Beseitigung Rechtsvorschlag) sind vom Auftraggeber lediglich die amtlichen Kosten der Behörden (Betreibungsämter, Gerichte etc.) zu erstatten plus unseren administrativen Aufwand.

Bei Nichteinhalten der Kooperationsbedingungen / Bei Fallrückzug

Wird ein laufender Auftrag (teilweise) zurückgezogen, mangels Mitwirkung abgeschlossen oder wenn der Auftraggeber gegen geltende AGB zuwiderhandelt oder verstösst, erhebt die mediserv AG ein Honorar für ihren administrativen Aufwand. Massgebend für die Berechnung des Honorars ist der Gesamtforderungsbetrag. Alle bis dahin angelaufenen amtlichen Kosten oder Bearbeitungs- und/oder Dienstleistungspauschalen werden abschliessend in Rechnung gestellt, sofern diese nicht bereits vom Schuldner bezahlt worden sind.

- ▶ Unseren administrativen Aufwand stellen wir Ihnen gemäss unserer aktuellsten Preis- und Leistungsübersicht in Rechnung.

Eine Betreuung lohnt sich nicht / Es entsteht ein Verlustschein

- ▶ Sie erhalten eine Endabrechnung mit den Kostenbelegen sowie einem Zahlschein (QR-Code), inklusive der Portopauschale.

Verlustscheininkasso:

Wir erledigen auch gerne das Verlustscheininkasso für Sie. Dazu benötigen wir nur den Originalverlustschein. Bei Erfolg erhalten Sie Ihren prozentualen Erlös.

Blieben unsere Bemühungen erfolglos, übernehmen wir die entstandenen Kosten.

Vertraulichkeit / Datenschutz:

mediserv behandelt die ihr vom Kunden zugewandten Daten vertraulich. Sie verwendet die Daten ausschliesslich zum Zweck des Inkassos und der Geltendmachung der Forderung sowie zur Pflege der Kundenbeziehung. Wir verweisen explizit auf die Pflicht der Kunden sich ihrerseits für die Weitergabe der Daten durch eine «Einverständniserklärung» abzusichern.

Weiterführende Bestimmungen gelten gemäss der auf der Webseite von mediserv publizierten Datenschutzerklärung.

Unsere aktuelle Preis- und Leistungsübersicht finden Sie auf unserer Webseite: www.inkas.ch

Für weitere Informationen:

Telefonisch erreichen Sie uns Montag bis Freitag durchgehend zwischen 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr unter der Nummer 032 344 39 69.

Unser Fax ist rund um die Uhr eingeschaltet: 032 344 39 66.

Unsere Postadresse:

mediserv AG | Neugasse 5 | 2502 Biel/Bienne

Ebenfalls können Sie uns per E-Mail oder Internet kontaktieren: service@inkas.ch | www.mediserv.ch

Wir freuen uns auf eine gute und erfolgreiche Zusammenarbeit!