

Conditions générales (CG)

Chère cliente, cher client,

Afin de traiter vos dossiers le plus efficacement et le plus économiquement possible, nous avons besoin de votre aide. En respectant les règles citées ci-dessous, vous nous permettez d'effectuer notre travail rapidement et sans difficultés.

Informations nécessaires pour l'ouverture du dossier :

Le débiteur n'a pas payé après le deuxième rappel :

- Nom, prénom, adresse, date de naissance, copie de la facture avec bulletin de versement, information au cas où le débiteur est retraité AVS/AI

Le débiteur mineur n'a pas payé après le deuxième rappel :

- Nom, prénom, adresse, date de naissance, copie de la facture avec bulletin de versement avec vos coordonnées bancaires, nom et adresse du représentant légal

Le débiteur bénéficie de l'aide sociale / est sous tutelle:

- Nom, prénom, adresse, date de naissance, copie de la facture avec bulletin de versement avec vos coordonnées bancaires et l'adresse exacte des autorités compétentes

Une fois le dossier ouvert, nous vous faisons parvenir une confirmation du mandat avec notre numéro de mandat, que nous vous prions de bien vouloir conserver.

La commande est considérée comme acceptée lorsque mediserv SA la confirme via les outils de communication convenus. Dans des cas particuliers (p. ex. commandes complexes, situation initiale peu claire, etc.), mediserv SA peut traiter la commande en s'écartant de son modèle tarifaire («sur dossier»). Un devis sera établi et devra être confirmé par le client. Le client est responsable de la légalité et de l'exactitude du contenu de la demande présentée.

Les commandes sont traitées selon des procédures standardisées définies par mediserv SA, mais peuvent être adaptées aux besoins du client sur demande et moyennant un supplément.

Informations nécessaires pour le traitement du dossier :

Si le débiteur a un nouveau domicile

- Numéro de confirmation du mandat, nouvelle adresse d'habitation ou nouveau domicile

Si le débiteur a payé sa facture directement au créancier

- Numéro de confirmation du mandat, montant payé ou viré, date du virement

Informations sur les dossiers :

Pour avoir des informations relatives à vos dossiers à recouvrer, rendez-vous sur my.inkas.ch ou appelez-nous.

Fermeture du dossier :

Le débiteur nous a payé

- Vous recevez un décompte final
- Le montant dû vous est versé

Le débiteur vous a payé directement

Ensuite, mediserv SA facture les frais officiels des autorités (offices des poursuites, tribunaux, etc.) plus nos frais administratifs.

En cas de non-réussite ou de réussite partielle pour cause d'irrecouvrabilité / insolvabilité

En cas de non-réussite ou de réussite partielle pour cause d'irrecouvrabilité, d'adresse introuvable, de décès du débiteur ou de déménagement à l'étranger pendant un ordre en cours, ainsi qu'en cas d'annulation suite à une recommandation de mediserv SA (p. ex. épuisement de nos ressources), après une fausse adresse (retour postal) ou selon des demandes spécifiques au client (p. ex. mise en poursuite non souhaitée ou levée de l'opposition), seuls les frais officiels des autorités / port et nos frais administratifs / généraux (offices des poursuites, tribunaux, etc.) sont à rembourser par le client en plus de la part des frais de port.

En cas de non-respect des conditions de coopération / En cas de retrait du dossier

Si une commande en cours est (partiellement) retirée, fermée pour manque de coopération ou si le client contrevient ou viole les CG applicables, mediserv SA facturera des honoraires pour le travail administratifs fourni. Le montant total dû est déterminant pour le calcul de la note d'honoraire. Tous les frais officiels ou les frais de traitement et / ou de service encourus jusqu'à ce moment-là seront facturés intégralement, à moins qu'ils n'aient déjà été payés par le débiteur.

- Nous vous facturons nos frais administratifs conformément à notre liste de prix et de prestations la plus récente.

Une poursuite n'est pas justifiée / Acte de défaut de biens

- Vous recevez un décompte final avec les justificatifs de frais ainsi qu'un bulletin de paiement (code QR), y compris notre travail administratif et les frais de port forfaitaires.

Recouvrement de l'acte de défaut de biens :

Nous nous occupons volontiers du recouvrement de l'acte de défaut de biens. Pour cela, l'acte de défaut de biens original nous est nécessaire. En cas de succès, vous recevrez votre pourcentage de recettes.

Si nos efforts n'aboutissent pas, nous prenons à notre charge les coûts du recouvrement.

Confidentialité / Protection des données :

mediserv SA traite les données qui lui sont transmises par le client de manière confidentielle. Elle utilise les données exclusivement dans le but de recouvrer et de faire valoir la créance ainsi que pour soigner la relation avec le client. Nous attirons explicitement l'attention sur l'obligation des clients de s'assurer, par le biais d'une «déclaration de consentement», que les données peuvent être transmises.

D'autres dispositions s'appliquent conformément à la déclaration de protection des données publiée sur le site Internet de mediserv.

Vous trouverez notre aperçu actuel des prix et des prestations sur notre site web : www.inkas.ch

Pour plus d'informations :

Nous sommes joignables par téléphone du lundi au vendredi entre 08:00 et 17:00 au numéro 032 344 39 69.

Notre fax est en service à toute heure: 032 344 39 66.

Notre adresse :

mediserv SA | Rue Neuve 5 | 2502 Biel/Bienne

Vous pouvez également nous atteindre par E-Mail ou par Internet : service@inkas.ch | www.mediserv.ch

Nous serions heureux de travailler avec vous.
Mettez-nous à l'épreuve!

FACTORING & ENCAISSEMENT

mediserv SA
Factoring & Encaissement

Rue Neuve 5
2502 Biel / Bienne

Téléphone 032 344 39 69
Fax 032 344 39 66

service@inkas.ch
www.mediserv.ch

Dernière mise à jour : 01/2024

mediserv 