

# Algemene Voorwaarden

Van toepassing op alle offerten en overeenkomsten gesloten met SerSo BV

SERSO BV - BE0899100423

VERSIE JUNI 2026

## ART. 1 - TOEPASSELIJKHEID

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offerten van SerSo en op alle overeenkomsten gesloten met SerSo. Door het sluiten van een overeenkomst erkent koper deze voorwaarden te kennen en te aanvaarden. Wanneer in een aanvraag, opdracht of opdrachtbevestiging van koper bepalingen of voorwaarden voorkomen die in strijd zijn met de voorwaarden van SerSo, worden deze niet geaccepteerd, tenzij ze door SerSo schriftelijk zijn aanvaard. Koper kan zich hierbij niet beroepen op het gewoonterecht.

## ART. 2 - TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

De offerten van SerSo zijn volstrekt vrijblijvend. Enkel de opdrachtbevestiging door SerSo is voor haar bindend. Elke bestelling door de koper verricht, verbindt de koper op onherroepelijke wijze. Zo de bestelde koopwaren niet geleverd kunnen worden zal SerSo dit binnen redelijke termijn melden met terugbetaling aan de koper van het betaalde voorschot zonder dat hieruit voor de koper enig recht op schadevergoeding uit welke hoofde ook jegens SerSo ontstaat.

### Art. 2.1 - Supporttickets en facturatie

Indien er een supportticket wordt aangemaakt bij SerSo, zal dit worden behandeld en gefactureerd aan 120 € per uur, tenzij anders geformuleerd in de SLA, het contract of het abonnement. Per aanvraag, ongeacht de aard van de vraag, het probleem of het onderwerp, zowel op afstand als bij de klant ter plaatse, rekenen we voor elk begonnen ticket standaard 30 minuten aan. Na deze eerste 30 minuten wordt de tijd per gestart kwartier verrekend, telkens aan het tarief van 120 € per uur.

## ART. 3 - SERVICERAPPORT

Na de uitvoering van de prestaties zal een servicereport aan de klant worden afgeleverd. Door ondertekening van het servicereport verklaart de klant dat de prestaties correct zijn uitgevoerd en bevestigt de klant de juistheid van de rekening, welke navolgend gefactureerd wordt. Door ondertekening van het servicereport aanvaardt de klant de factuurvoorwaarden, die gepubliceerd staan op de website van SerSo, [www.serso.be](http://www.serso.be), voor alle rechtshandelingen.

## ART. 4 - LEVERING

- 4.1** De leveringstermijn gaat in op het ogenblik van schriftelijke opdrachtaanvaarding door SerSo behoudens in geval de koper nog bijkomende gegevens met het oog op de levering dient te verstrekken.
- 4.2** De opgegeven leveringstermijnen gelden slechts bij wijze van inlichtingen en bij benadering. Hieruit kan voor koper nooit enig recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst ontstaan.
- 4.3** Bij gebreke aan tijdig protest na levering wordt de levering, alsook de bijhorende facturen, geacht zonder enig voorbehoud te zijn aanvaard.
- 4.4** Alle door de Klant gemelde tickets en serviceverzoeken worden door SerSo behandeld. Zonder aanvullende afspraken in een Service Level Agreement (SLA) komen de kosten voor deze diensten voor rekening van de Klant. In het geval er wél een SLA is afgesloten, hebben de daarin opgenomen bepalingen omtrent responstijden, tarieven en overige voorwaarden voorrang. Indien er geen SLA is, kan SerSo niet garanderen binnen een bepaalde termijn tot een oplossing te komen, maar zal het zich inspannen om tijdig en adequaat op de verzoeken te reageren.

## ART. 5 - ANNULERING VAN DE BESTELLING

Elke annulering van een bestelling door de koper dient schriftelijk te gebeuren. Ze is slechts geldig mits een schriftelijke aanvaarding door de verkoper. In geval van annulering is er een forfaitaire vergoeding verschuldigd van 20 % van de prijs van de bestelling, tenzij de werkelijke schade bij annulering hoger ligt, dan zal een vergoeding verschuldigd zijn ten belope van dit bedrag.

## ART. 6 - PROTEST EN RISICO

Vervoer en verzekeringskosten zijn steeds voor rekening van de klant, tenzij uitdrukkelijk anders werd overeengekomen. De goederen reizen steeds vanaf het vertrek op risico van de koper, zelfs in geval van franco verkoop. Zelfs wanneer SerSo medewerking verleent aan vervoer, inladen en/of ontladen, zal SerSo in geen enkel geval aansprakelijk zijn voor schade aan de goederen, of schade geleden door de vervoerder of derden uit welke hoofde ook.

Eventuele klachten omtrent de koopwaar moeten ingediend per aangetekend schrijven binnen 8 dagen na levering van de koopwaar. De termijn vermeld in art. 1648 BW wordt bepaald op 14 dagen. Om het even welke transformatie van de koopwaar doet het recht op protest vervallen. Het protest laat de koper niet toe de betaling uit te stellen. Wanneer SerSo de gegrondheid van de klacht erkent, is de verbintenis beperkt zoals bepaald in art. 10 aansprakelijkheid. Terugzending van goederen wordt slechts aanvaard mits SerSo daartoe schriftelijke toelating geeft, en enkel voor rekening en op risico van de koper.

## ART. 7 - BETALING

**7.1** Alle facturen zijn betaalbaar door overschrijving op de rekening van SerSo die op de factuur is vermeld, binnen de op de factuur vermelde vervalttermijn. De B.T.W. en alle andere belastingen zijn steeds ten laste van de koper.

**7.2** Kortingen onder welke benaming dan ook, of hoe dan ook meegedeeld, mogen niet in rekening gebracht worden behoudens uitdrukkelijk schriftelijk akkoord. Schuldvergelijking is niet toegestaan.

**7.3** De facturen vervallen na een periode van 30 dagen, waarbij de vervaldag steeds vermeld staat op de desbetreffende factuur. Elke vertraging in betaling of in de uitvoering van de door de koper aangegane verbintenissen, de weigering of het protest van een wisselbrief, hebben tot gevolg dat alle verschuldigde sommen onmiddellijk opeisbaar worden. Het reeds gestort voorschot zal bij gebreke aan betaling of niet uitvoering van de verbintenissen als verworven worden beschouwd. Alle andere kosten worden afzonderlijk aangerekend. Bij gebreke aan betaling na deze vervaldag, zal een eerste kosteloze aanmaning per mail of per gewone post worden verzonden waarbij de koper de factuur binnen een termijn van zeven (7) dagen dient te voldoen. Op de achtste (8) dag na vervaldatum van de oorspronkelijke factuur zal, wanneer de verkoper geen betaling mocht ontvangen, een tweede aanmaning via aangetekend schrijven worden verzonden. Aan elke volgende aanmaning, behoudens de eerste aanmaning, zullen kosten gekoppeld zijn. Er zal steeds een bijkomende administratiekost van 5% van de factuurwaarde aangerekend worden, dit met een minimum van € 50,00 per aanmaning.

**7.4** De koper zal in ieder geval vanaf datum van de vervaldag van de factuur van rechtswege en zonder enige aanmaning of ingebrekestelling een verwijlntrest verschuldigd zijn over het uitstaande bedrag. Deze verwijlntrest wordt berekend conform de wet van 02.08.2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Evenzeer is de koper die op de vervaldag niet betaald heeft, van rechtswege en zonder enige aanmaning, gehouden tot een forfaitaire schadevergoeding van 10% over het uitstaande bedrag, zonder dat deze vergoeding lager kan zijn dan € 100,00.

**7.5** Bij het uitblijven van betaling gedurende drie (3) opeenvolgende maanden na de vervaldag van de factuur, en dit ondanks voorgaande aanmaningen, stuurt de verkoper een laatste aanmaning. Bij gebreke aan betaling binnen zeven (7) dagen na deze laatste aanmaning is de verkoper gerechtigd alle lopende licenties en abonnementen, ongeacht de betrokken leverancier, stop te zetten en de overeenkomst van rechtswege te ontbinden. De verkoper stelt de koper hiervan via aangetekend schrijven in kennis uiterlijk vijf (5) dagen voor de stopzetting. Deze stopzetting en ontbinding ontslaan de koper niet van de betaling van de reeds vervallen vergoedingen en van de vergoedingen die verschuldigd blijven voor de resterende looptijd van het lopende abonnement. Dit artikel 7.5 wordt gekwalificeerd als een uitdrukkelijk ontbindend beding.

**7.6** De door verkoper geleverde goederen zullen bij gebreke aan tijdige betaling van deze goederen en na stopzetting van de licenties en ontbinding van de overeenkomst conform artikel 7.5 op eigen kosten van de koper terug aan de verkoper worden bezorgd.

## ART. 8 - EIGENDOMSVOORBEHOUD

Zolang koper geen volledige betaling van de verkoopprijs vermeerderd met de kosten en interesten heeft verricht, blijven de geleverde goederen voor rekening van koper doch in eigendom voor SerSo. Koper verplicht zich ertoe de geleverde koopwaar te laten verzekeren vanaf de levering tot de volledige afbetaling ervan.

## ART. 9 - INFORMATIE

Koper erkent van SerSo alle nuttige inlichtingen, informatie en raadgevingen in de breedste zin van het woord te hebben gekregen vooraleer de koopwaar te hebben besteld. SerSo spant zich ertoe in zo recent mogelijke gegevens te kunnen meedelen, doch SerSo kan nooit aansprakelijk worden gehouden indien zou blijken dat de verstrekte informatie ten gevolge van de voortdurende evolutie in de informaticawereld achterhaald zou blijken.

**ART. 10 - AANSPRAKELIJKHEID**

**10.1** SerSo zal niet gehouden zijn tot enige schadeloosstelling of terugbetaling ook, buiten het in dit artikel vermelde. Meer bepaald zal SerSo niet verantwoordelijk zijn voor enige rechtstreekse en/of onrechtstreekse schade voortvloeiend uit het kwijtraken van gegevens, noch voor economische schade ten gevolge van het niet-beschikbaar zijn van gegevens door een gebrekkige functionering van de koopwaar. De aansprakelijkheid van SerSo wordt uitdrukkelijk uitgesloten voor schade die het gevolg is van externe factoren zoals kwaliteit van de geleverde stroom, alsook om het even welke accidentele oorzaken zoals, onder meer doch niet exhaustief, brand, water, instorting van gebouwen.

**10.2** SerSo kan niet aansprakelijk worden gesteld zo zij haar verbintenis om redenen buiten haar wil, niet kan vervullen. Enige overmachtssituatie waaronder, onder meer doch niet exhaustief, begrepen kan worden oorlogssituaties, natuurrampen, pandemieën of cyberaanvallen kan leiden tot opschorting van de verbintenissen.

**10.3** SerSo kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de verkeerde keuze van koopwaar door de koper, noch voor de daaruit voortvloeiende rechtstreekse en/of onrechtstreekse schade.

**10.4** SerSo kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onvolmaaktheden, fabricagefouten, conceptiefouten en dergelijke van het koopwaar, alsook niet voor de daaruit voortvloeiende rechtstreekse en/of onrechtstreekse schade.

**10.5** SerSo kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verborgen gebreken, noch voor de daaruit voortvloeiende rechtstreekse en/of onrechtstreekse schade, tenzij SerSo deze gebreken kende en deze opzettelijk niet meedeelde. In het bijzonder geldt het voorgaande ook voor ongemerkt door derden, d.w.z. geen medewerkers van SerSo, ingebrachte elementen, zoals virussen die op een gegeven ogenblik het gebruik van de computer of in delen ervan onmogelijk maken of belemmeren.

**10.6** SerSo kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het leveren van koopwaar dewelke niet beantwoordt aan de laatste stand der techniek, daar de techniek inzake informatica voortdurend aan evolutie onderhevig is, noch voor de daaruit voortvloeiende rechtstreekse en/of onrechtstreekse schade.

**10.7** SerSo zal bij de uitvoering van haar prestaties (onderhouds- en reparatiewerken) niet aansprakelijk zijn voor de rechtstreekse en/of onrechtstreekse onopzettelijke schade, behoudens in geval van zware fout. Wat betreft onderhouds- en reparatiewerken gelden de garantievoorwaarden. De garantievoorwaarden van producten zijn wettelijk vastgelegd door de constructeurs van deze producten. Deze voorwaarden zullen als dusdanig gehanteerd worden om te bepalen welke onderdelen van de interventie binnen de garantievoorwaarden vallen.

**10.8** SerSo is niet aansprakelijk voor de winstderving, gemiste zakelijke kansen of enige andere indirecte schade.

**10.9** De koper kan per aangetekend schrijven bij SerSo klacht indienen zo deze meent dat SerSo aansprakelijk is. Deze klacht dient minstens te vermelden waarvoor SerSo aansprakelijk is, alsook de omvang van de schade of minstens een inschatting hiervan door de koper. De ingediende klacht wordt steeds binnen een redelijke termijn, uiterlijk één maand, behandeld.

**10.10** Elke aansprakelijkheid van SerSo vervalt wanneer blijkt dat koper benodigdheden gebruikt heeft die niet beantwoorden aan de door leverancier van de koopwaar vastgestelde normen, of blijkt dat hij de normale voorzichtigheid niet in acht neemt bij de behandeling van de koopwaar, welke noodzakelijk is bij de behandeling van delicate apparatuur. Onder andere dient voor elke verplaatsing van de apparatuur de leeskop van de harde schijf te worden vastgezet.

**10.11** In geval van betwisting omtrent de aard van de schade, zullen partijen in onderling overleg een onafhankelijk deskundige aanstellen die zal dienen vast te stellen of de oorzaken van de schade voortkomen uit elementen welke buiten het normaal voorzichtig gebruik van koopwaar vallen.

**10.12** Indien de klacht van de koper gegrond is, heeft SerSo het recht om de levering te herstellen, dan wel het geleverde koopwaar te vervangen, dan wel de koopwaar terug te nemen, tegen terugbetaling van de door de koper betaalde prijs, zonder dat deze prijs de factuurwaarde van de betrokken goederen of diensten te boven kan gaan.

**10.13** De verbintenissen van SerSo inzake beveiliging en cybersecurity zijn inspanningsverbintenissen en geen resultaatsverbintenissen. Gelet op de aard van informatiebeveiliging, de voortdurend evoluerende dreigingen, de mogelijkheid van nog onbekende kwetsbaarheden en de afhankelijkheid van handelingen van de klant en van derden, kan absolute of waterdichte beveiliging nooit worden gegarandeerd. SerSo is, behoudens in geval van opzet of bedrog in haar hoofde, niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit cyberincidenten, waaronder onder meer hacking, ongeoorloofde toegang, malware, ransomware, datalekken of het uitbuiten van kwetsbaarheden. Dit geldt in het bijzonder, doch niet uitsluitend, wanneer de schade geheel of gedeeltelijk verband houdt met (i) het niet of niet tijdig opvolgen door de klant van door SerSo aanbevolen maatregelen, updates of configuraties, (ii) het niet afnemen door de klant van door SerSo aanbevolen beveiligingsdiensten of beschermingsmaatregelen, (iii) handelingen of nalatigheden van de klant of zijn aangestelden, waaronder het openlaten of onvoldoende beveiligen van systemen, toegangen of gegevens, of (iv) elementen, systemen of software die niet onder het beheer of onderhoud van SerSo vallen.

**10.14** In elk geval, en onverminderd de overige bepalingen van dit artikel, is de totale aansprakelijkheid van SerSo per schadegeval beperkt tot het bedrag van de vergoedingen die de klant aan SerSo heeft betaald voor de betrokken dienst gedurende de twaalf (12)

maanden voorafgaand aan het schadeverwekkende feit, met uitsluiting van de doorgerekende kosten voor licenties, hardware en andere producten van derden. Deze beperking is niet van toepassing in geval van opzet of bedrog van SerSo. SerSo is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, winstderving of gemiste besparingen.

## ART. 11 - INSTALLATIE

Indien SerSo bij de levering van de koopwaar installatiewerkzaamheden moet uitvoeren is SerSo enkel aansprakelijk voor de goede uitvoering van de installatiewerkzaamheden alsdusdanig: koper zelf moet ervoor zorgen dat de omgeving waarin, en het toestel waaraan de installatie moet gebeuren, conform is om een goede aansluiting mogelijk te maken.

## ART. 12 - LOOPTIJD EN OPZEG VAN DE OVEREENKOMST

**12.1** Abonnementen op licenties en terugkerende diensten worden aangegaan voor een vaste looptijd van twaalf (12) maanden, ingaande op de datum van de eerste factuur, die tevens geldt als datum van oplevering. Na afloop wordt het abonnement stilzwijgend verlengd met opeenvolgende periodes van twaalf (12) maanden, behoudens schriftelijke opzeg door één van beide partijen ten laatste dertig (30) dagen voor het einde van de lopende periode. De facturatie kan maandelijks gebeuren. Deze facturatiefrequentie doet geen afbreuk aan de vaste looptijd, waartoe de koper zich onherroepelijk verbindt. De licenties en de bijhorende diensten vormen samen één ondeelbaar abonnement dat tijdens de looptijd niet gedeeltelijk kan worden opgezegd of verminderd. Bij beëindiging door de koper voor het einde van de lopende periode blijven de vergoedingen voor de resterende maanden van die periode verschuldigd.

**12.2** Voor overeenkomsten die niet onder artikel 12.1 vallen en die voor onbepaalde duur zijn aangegaan, kan elk van beide partijen de overeenkomst eenzijdig en zonder reden opzeggen, mits inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie (3) maanden.

**12.3** De opzegtermijn kan door beide partijen worden verminderd mits andersluidend schriftelijk akkoord tussen partijen.

**12.4** SerSo behoudt zich het recht voor de tarieven bij elke verlenging aan te passen, onder meer ter weerspiegeling van prijswijzigingen van leveranciers en de evolutie van de loon- en andere kosten. SerSo stelt de klant ten minste dertig (30) dagen voor de verlenging schriftelijk in kennis van een tariefaanpassing. Indien de klant niet akkoord gaat met de aangepaste tarieven, kan hij het abonnement opzeggen tegen het einde van de lopende periode conform artikel 12.1.

## ART. 13 - VERWERKING VAN PERSOONSgegevens

In het kader van de uitvoering van haar diensten kan SerSo persoonsgegevens verwerken voor rekening van de klant. SerSo treedt daarbij op als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679, AVG) en de klant als verwerkingsverantwoordelijke. SerSo verwerkt deze persoonsgegevens uitsluitend volgens de instructies van de klant en enkel voor zover noodzakelijk voor de levering van de diensten.

SerSo neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen, in lijn met haar ISO 27001-certificering. De nadere afspraken omtrent de verwerking, waaronder de aard en het doel ervan, de categorieën van betrokkenen en gegevens en de beveiligingsmaatregelen, worden vastgelegd in een afzonderlijke verwerkersovereenkomst. Deze verwerkersovereenkomst wordt op eerste verzoek ter beschikking gesteld en maakt integraal deel uit van de overeenkomst. Elke partij leeft haar verplichtingen onder de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming na.

## ART. 14 - VERTROUWELIJKHEID

Elke partij verbindt zich ertoe de vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van de andere partij ontvangt strikt vertrouwelijk te behandelen, niet aan derden mee te delen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming, en uitsluitend te gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst. Onder vertrouwelijke informatie wordt onder meer verstaan technische gegevens, systeemconfiguraties, toegangsgegevens, bedrijfs- en klantgegevens, en alle informatie die als vertrouwelijk wordt aangeduid of waarvan het vertrouwelijk karakter redelijkerwijs kan worden afgeleid.

Deze verplichting geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende drie (3) jaar na de beëindiging ervan. Deze bepaling doet geen afbreuk aan wettelijke of gerechtelijke openbaarmakingsverplichtingen.

## ART. 15 - GESCHILLEN

Alle geschillen die omtrent overeenkomsten met SerSo zouden ontstaan behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Tongeren en worden beheerst door het Belgisch recht. SerSo behoudt zich het recht voor elke betwisting met koper aanhangig te maken voor de rechtbanken van de woonplaats van de koper.

Serso BV - BE0899100423 - Bosstraat 52, 3560 Lummen - www.serso.be - info@serso.be - 016 609 709. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offerten en overeenkomsten gesloten met Serso BV. Versie juni 2026.