

Algemene voorwaarden

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 verbindt, 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 – dit kan zowel op afstand als bij de klant ter plaatse zijn – 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 servicerapport aan de klant worden afgeleverd. Door ondertekening van het servicerapport 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 servicerapport aanvaardt de klant de factuurvoorwaarden, die gepubliceerd staan op de website van SerSo, www.serso.be, voor alle rechtshandelingen.

Art.4 : Levering

4.1. De leveringstermijn gaat in op het ogenblik van schriftelijke opdrachtbevestiging 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 wel een SLA is afgesloten, hebben de daarin opgenomen bepalingen omtrent responstijden, tarieven en overige voorwaarden. 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 contant betaalbaar door overschrijving op de rekening, steeds vermeld op de factuur, van SerSo. 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 administratiekosten 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 bedragen, zonder dat deze vergoeding lager kan zijn dan € 100,00.

7.5. Bij het uitblijven van betaling voor drie (3) opeenvolgende maanden na de vervaldag van de factuur, en dit ondanks voorgaande aanmaningen, zal de verkoper een laatste aanmaning sturen, waarna, bij gebreke aan betaling binnen de zeven (7) dagen, de verkoper de lopende licenties bij Microsoft binnen de zeven (7) dagen na voormelde periode zal stopzetten en de overeenkomst zal ontbinden. De verkoper verbindt zich ertoe de koper hiervan via aangetekend schrijven in kennis te stellen uiterlijk vijf (5) dagen voor opzeg van de licenties bij Microsoft. Artikel 8.5 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 7.4. 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 AI-tools van SerSo zijn met de grootst mogelijke zorg ontwikkeld, maar kunnen nooit volledig foutloos zijn. Directe of indirecte schade, zoals winstderving, wordt uitdrukkelijk uitgesloten. De Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de controle van resultaten die door AI worden gegenereerd, en voor de gevolgen van beslissingen die uitsluitend gebaseerd zijn op deze uitkomsten.

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 als dusdanig : 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: Opzeg van de overeenkomst

6.1. SerSo kan de overeenkomst eenzijdig en zonder reden opzeggen op eender welk moment gedurende de overeenkomst, doch mits inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie (3) maanden.

6.2. De koper kan de overeenkomst eenzijdig en zonder reden opzeggen op eender welk moment gedurende de overeenkomst, doch mits inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie (3) maanden. Deze bepaling is niet van toepassing indien er in het contract afwijkende afspraken zijn gemaakt of indien de licentietermijn van de aangekochte licenties nog niet verstrekken is.

6.3. De opzegtermijn kan door beide partijen verminderd worden in geval van andersluidend schriftelijk akkoord tussen partijen.

Art.13 : 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.