

Algemene Voorwaarden SERO-ICT

Laatst gewijzigd op: 15-09-2025

1. Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en producten geleverd door SERO-ICT.

1.2 Door gebruik te maken van onze diensten of producten gaat u akkoord met deze algemene voorwaarden. De voorwaarden worden voorafgaand aan de dienstverlening per e-mail verstrekt, zodat u hiervan kennis kunt nemen.

1.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig als deze schriftelijk zijn overeengekomen.

2. Uurtarief en toepassing

2.1 De tarieven voor de werkzaamheden zijn beschikbaar op de website van SERO-ICT en kunnen per offerte of opdrachtbevestiging specifiek worden vastgelegd. **Alle genoemde tarieven zijn exclusief BTW.**

2.2 Het uurtarief wordt gehanteerd voor alle werkzaamheden uitgevoerd op locatie of op afstand, waaronder: - Analyse van problemen; Inventarisatie; - Advies en consultancy; - Installatie en configuratie; - Reparatie en onderhoud.

2.3 Voor spoedopdrachten buiten reguliere werktijden of op feestdagen kunnen afwijkende tarieven gelden. Deze worden vooraf met de klant afgestemd.

2.4 Het doorbelasten van medewerkers op locatie wordt bepaald door de aard van de werkzaamheden en het belang van de klant: - Wanneer twee medewerkers gezamenlijk naar een afspraak komen, betekent dit **niet** automatisch dat beide medewerkers volledig worden doorbelast. - Indien de aard van het vraagstuk het noodzakelijk maakt dat beide medewerkers samenwerken om zo efficiënter of kwalitatief beter werk te kunnen leveren, worden beide medewerkers doorbelast. - Wanneer slechts één medewerker actief werkzaamheden uitvoert en de ander later wordt ingeschakeld, wordt alleen de effectieve werktijd van beide medewerkers gezamenlijk gefactureerd.

2.5 Vrijblijvende afspraken en eerste consultatie - Een eerste bezoek, inspectie of analyse op locatie wordt standaard in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. - Het opstellen van een plan van aanpak (PVA) valt eveneens onder facturablele werkzaamheden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. - Het is aan de klant om te bewijzen dat een afspraak of consult schriftelijk als vrijblijvend is afgesproken indien hierover discussie ontstaat.

2.6 Voor het kunnen uitbrengen van een juiste en volledige offerte kan het noodzakelijk zijn dat SERO-ICT een eerste inventarisatie of opname op locatie uitvoert, hetzij op verzoek van de klant, hetzij omdat SERO-ICT dit noodzakelijk acht. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd tegen het geldende uurtarief, vermeerderd met voorrijkosten. Naar aanleiding hiervan wordt een offerte uitgebracht. Indien de klant binnen de geldigheidsduur van de offerte schriftelijk akkoord geeft, wordt 50% van de kosten van het eerste inventarisatiebezoek (arbeidstijd, inclusief voorrijkosten) in mindering gebracht op de factuur. Indien geen opdracht wordt verstrekt, blijven deze kosten volledig verschuldigd en worden zij zonder korting gefactureerd.

3. Reiskosten

3.1 Klanten met een abonnement binnen een straal van 15 km vanaf onze hoofdlocatie in Zwolle betalen geen reiskosten. Klanten zonder abonnement binnen een straal van 15 km vanaf onze hoofdlocatie in Zwolle betalen een vaste prijs aan voorrijkosten, deze worden in de offerte opgenomen. Voor klanten met- of zonder abonnement buiten een straal van 15 km vanaf onze hoofdlocatie in Zwolle geldt een ander tarief, ook deze zal in de offerte worden opgenomen.

3.2 Kilometers worden berekend op basis van de geregistreerde ritten van onze voertuigen, die zijn uitgerust met kilometerregistratie. De afstand wordt bepaald vanaf onze hoofdlocatie: Emmawijk 55, Zwolle. Wij kiezen doorgaans de snelste route.

4. Afspraken en Reactietijden

4.1 SERO-ICT reageert op verzoeken binnen 24 uur na ontvangst, met uitzondering van weekenden en feestdagen.

4.2 Afspraken worden doorgaans ingepland binnen 3 werkdagen na bevestiging van de klant.

4.3 In uitzonderlijke gevallen, zoals tijdens piekperiodes, kan de planning langer duren. De klant wordt hierover tijdig geïnformeerd.

4.4 Afspraken dienen uiterlijk 24 uur van tevoren te worden geannuleerd. Bij annuleringen korter dan 24 uur voor aanvang behoudt SERO-ICT zich het recht voor de geplande tijd, en ook eventuele aanvullende kosten zoals reiskosten of voorbereidingskosten, volledig of gedeeltelijk in rekening te brengen.

4.5 Als de klant op het afgesproken tijdstip niet aanwezig is op de overeengekomen locatie en de afspraak daardoor niet kan doorgaan, behoudt SERO-ICT zich het recht voor de geplande tijd en de gemaakte kosten, zoals reiskosten of voorbereidingskosten, volledig of gedeeltelijk in rekening te brengen.

5. Lidmaatschap

5.1 Het lidmaatschap en de daaraan verbonden voordelen worden specifiek omschreven op de website van SERO-ICT en de algemene voorwaarden van het lidmaatschap. De actuele kosten van het lidmaatschap worden eveneens op de website vermeld.

5.2 Het lidmaatschap omvat voordelen zoals korting op tarieven, jaarlijkse controles en aanvullende services. Verdere details worden in de algemene voorwaarden van het lidmaatschap opgenomen.

5.3 Lidmaatschappen worden jaarlijks automatisch verlengd tenzij minimaal 1 maand voor de verlengingsdatum schriftelijk wordt opgezegd.

6. Offertes

6.1 Offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders aangegeven. De geldigheidsduur van offertes staat vermeld op de offerte.

6.2 Bij akkoord op de offerte zal een medewerker van SERO-ICT contact opnemen met de klant om een afspraak in te plannen en de overeengekomen producten te bestellen.

6.3 Indien een klant na akkoord op een offerte de opdracht wil annuleren, worden annuleringskosten in rekening gebracht. Deze bedragen 25% van het offertebedrag, tenzij anders overeengekomen.

7. Betaling

7.1 Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.2 Bij overschrijding van de betalingstermijn is de klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is SERO-ICT gerechtigd een wettelijke rente en incassokosten in rekening te brengen.

7.3 Voor abonnementen en lidmaatschappen wordt de betaling vooraf geïnd.

8. Aansprakelijkheid

8.1 SERO-ICT is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuist gebruik van producten of diensten door de klant.

8.2 SERO-ICT is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade als gevolg van grove nalatigheid of opzet.

8.3 De aansprakelijkheid is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat de klant voor de desbetreffende dienst heeft betaald.

9. Overmacht

9.1 SERO-ICT is niet aansprakelijk voor vertragingen of schade veroorzaakt door omstandigheden buiten haar macht, zoals storingen, extreme weersomstandigheden, of andere onvoorziene situaties.

10. Toepasselijk recht

10.1 Op alle overeenkomsten en geschillen met SERO-ICT is Nederlands recht van toepassing.

10.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Zwolle.