



# **ALGEMENE VOORWAARDEN**

Versie 1.0

Klimapro-Support | Technical Back-Office

## Algemene dienstverleningsvoorwaarden Klimapro-Support

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld voor zakelijke remote technische dienstverlening binnen de klimaat-, koudetechniek-, warmtepomp- en installatiesector. De bepalingen zijn bedoeld voor toepassing op offertes, opdrachtbevestigingen, raamovereenkomsten, back-office ondersteuning, monitoring, technische analyses, begeleiding en overige diensten van Klimapro-Support.

### Inhoud

- Artikel 1 Algemeen en definities
- Artikel 2 Toepasselijkheid
- Artikel 3 Aanbiedingen en offertes
- Artikel 4 Totstandkoming en wijziging van de overeenkomst
- Artikel 5 Aard van de dienstverlening
- Artikel 6 Inspanningsverplichting en geen garanties
- Artikel 7 Verplichtingen opdrachtgever
- Artikel 8 Informatievoorziening en uitgangspunten
- Artikel 9 Back-office technische ondersteuning
- Artikel 10 Monitoring en technische interpretatie
- Artikel 11 Leerling-monteur begeleiding
- Artikel 12 Ontwerp, berekeningen en inbedrijfstelling
- Artikel 13 Beschikbaarheid en responstijden
- Artikel 14 Toegang tot systemen en digitale veiligheid
- Artikel 15 Rapportages, acceptatie en klachten
- Artikel 16 Meerwerk en wijziging van werkzaamheden
- Artikel 17 Prijzen, vergoedingen en facturatie
- Artikel 18 Betaling, rente en kosten
- Artikel 19 Opschorting, zekerheid en beëindiging
- Artikel 20 Vertrouwelijkheid
- Artikel 21 Intellectuele eigendom en gebruiksrechten
- Artikel 22 Privacy en gegevensverwerking
- Artikel 23 Aansprakelijkheid
- Artikel 24 Vrijwaring
- Artikel 25 Overmacht
- Artikel 26 Internationale dienstverlening en btw
- Artikel 27 Toepasselijk recht en geschillen
- Nadere bepalingen A Monitoring
- Nadere bepalingen B Back-office ondersteuning
- Nadere bepalingen C Leerlingbegeleiding

### Artikel 1 Algemeen en definities

1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder Klimapro-Support: de onderneming Klimapro-Support, gevestigd in Hongarije, alsmede iedere rechtsopvolger, gelieerde onderneming of toekomstige Hongaarse Kft die deze voorwaarden van toepassing verklaart.
2. Onder opdrachtgever wordt verstaan iedere zakelijke wederpartij die met Klimapro-Support een overeenkomst sluit of aan wie Klimapro-Support een aanbieding doet. Deze voorwaarden zijn uitsluitend bedoeld voor business-to-business dienstverlening en niet voor consumentenovereenkomsten.
3. Onder dienstverlening wordt verstaan iedere door Klimapro-Support te verrichten prestatie, waaronder technische ondersteuning op afstand, back-office ondersteuning, monitoring, analyse, advisering, begeleiding, interpretatie van meetgegevens, technische sparring, projectondersteuning en aanverwante diensten.
4. Onder remote dienstverlening wordt verstaan dienstverlening waarbij Klimapro-Support niet fysiek op locatie aanwezig is en waarbij communicatie plaatsvindt via telefoon, e-mail, online overleg, cloudplatformen, gedeelde documenten, toegang tot systemen of andere digitale middelen.
5. Onder installatie wordt verstaan iedere koeltechnische, klimaattechnische, warmtepomptechnische, ventilatietechnische, regeltechnische of aanverwante technische installatie waarop de dienstverlening direct of indirect betrekking heeft.
6. Onder gegevens wordt verstaan alle door of namens opdrachtgever verstrekte informatie, zoals meetwaarden, logbestanden, storingscodes, foto's, tekeningen, schema's, rapportages, werkinstructies, fabrieksdocumentatie, gebruikersdata, clouddata en mondelinge toelichtingen.
7. Onder schriftelijk wordt mede verstaan communicatie per e-mail, digitaal ondertekende documenten, online opdrachtbevestigingen en andere elektronische vastleggingen die door partijen kunnen worden geraadpleegd en bewaard.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachtbevestigingen, raamovereenkomsten, deelopdrachten, vervolgoedragen, verlengingen en overige rechtsverhoudingen waarbij Klimapro-Support diensten verricht of aanbiedt.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Klimapro-Support zijn aanvaard. Een afwijking geldt uitsluitend voor de betreffende overeenkomst en niet voor toekomstige opdrachten.
3. Algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Klimapro-Support deze voorwaarden schriftelijk en ondubbelzinnig heeft aanvaard.

4. Indien enige bepaling van deze voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking daarvan.
5. Bij strijdigheid tussen de inhoud van een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst en deze voorwaarden prevaleert de afzonderlijke schriftelijke overeenkomst uitsluitend voor zover daarin uitdrukkelijk van deze voorwaarden wordt afgeweken.

### Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen en offertes van Klimapro-Support zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk een geldigheidsduur of bindend karakter is vermeld.
2. Een aanbieding is gebaseerd op de door opdrachtgever verstrekte informatie en op uitvoering onder normale omstandigheden, binnen normale werktijden en met normale beschikbaarheid van benodigde gegevens en systemen.
3. Klimapro-Support is gerechtigd een aanbieding te herroepen of te wijzigen indien na het uitbrengen daarvan blijkt dat de verstrekte informatie onjuist, onvolledig of wezenlijk anders is dan redelijkerwijs mocht worden aangenomen.
4. Vermelde tarieven zijn exclusief omzetbelasting, heffingen, kosten van derden en overige bijkomende kosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
5. Offertes, prijsindicaties en berekeningen geven geen aanspraak op toekomstige tarieven of beschikbaarheid, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

### Artikel 4 Totstandkoming en wijziging van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand nadat opdrachtgever een offerte of opdrachtbevestiging schriftelijk heeft aanvaard, dan wel nadat Klimapro-Support met instemming van opdrachtgever met de uitvoering van werkzaamheden is begonnen.
2. Indien de aanvaarding afwijkt van het aanbod komt de overeenkomst slechts tot stand indien Klimapro-Support de afwijking schriftelijk heeft aanvaard.
3. Mondelinge toezeggingen binden Klimapro-Support uitsluitend indien deze door Klimapro-Support schriftelijk zijn bevestigd.
4. Indien werkzaamheden in fasen, dagdelen, maanden, installaties, projecten of deelopdrachten worden uitgevoerd, wordt iedere fase of deelopdracht voor de toepassing van betaling, aansprakelijkheid en beëindiging als afzonderlijke prestatie beschouwd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Wijzigingen in planning, inhoud, omvang, prioriteit, systemen, installaties of projectcontext kunnen leiden tot aanpassing van tarieven, termijnen en voorwaarden.

### Artikel 5 Aard van de dienstverlening

1. Klimapro-Support levert technische kennis, analyse, interpretatie en ondersteuning op afstand. De dienstverlening is adviserend, analytisch en ondersteunend van aard.
2. Klimapro-Support verricht geen montage-, installatie-, reparatie-, onderhouds-, keurings- of F-gassenhandelingen op locatie, tenzij daarvoor uitdrukkelijk een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
3. Klimapro-Support treedt niet op als fabrikant, installateur, ontwerper, hoofdaannemer, projectverantwoordelijke, directievoerder, toezichthouder, keuringsinstantie of eindverantwoordelijke voor installaties.
4. De dienstverlening kan onder meer bestaan uit het beoordelen van installatiegedrag, het interpreteren van foutcodes en trends, het structureren van technische informatie, het meedenken bij storingen, het ondersteunen bij overleg met fabrikanten en het duiden van meetgegevens.
5. Door Klimapro-Support verstrekte informatie is bedoeld als technische ondersteuning van de opdrachtgever en niet als vervanging van eigen inspectie, controle, veiligheidsbeoordeling, wettelijke keuring of besluitvorming.

### Artikel 6 Inspanningsverplichting en geen garanties

1. Alle verplichtingen van Klimapro-Support kwalificeren als inspanningsverplichtingen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk een concrete resultaatsverplichting is overeengekomen.
2. Klimapro-Support zal zich naar beste inzicht en vermogen inspannen om opdrachtgever technisch te ondersteunen, maar garandeert niet dat een storing wordt opgelost, een installatie storingsvrij blijft functioneren of een specifiek technisch, financieel of energetisch resultaat wordt behaald.
3. Klimapro-Support garandeert niet dat adviezen leiden tot energiebesparing, rendement, comfortverbetering, capaciteitsverbetering, verlaging van faalkosten of verlenging van levensduur van installaties.
4. Adviezen zijn gebaseerd op de informatie die op het moment van beoordeling beschikbaar is. Nieuwe feiten, gewijzigde omstandigheden, software-updates, fabriekswijzigingen of handelingen van derden kunnen tot andere conclusies leiden.
5. Indien opdrachtgever een advies gebruikt buiten de context waarvoor het is verstrekt, gebeurt dit volledig voor rekening en risico van opdrachtgever.

### Artikel 7 Verplichtingen opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig, volledig en correct aanleveren van alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de dienstverlening.
2. Opdrachtgever zorgt voor een deskundig aanspreekpunt dat bevoegd is om technische informatie te verstrekken en beslissingen te nemen of intern uit te zetten.

3. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van werkzaamheden, de veiligheid op locatie, het instrueren van personeel, het toepassen van lock-out/tag-out procedures, het naleven van fabrikantvoorschriften en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.
4. Opdrachtgever is gehouden adviezen van Klimapro-Support te laten beoordelen door de daarvoor verantwoordelijke persoon binnen zijn eigen organisatie voordat tot uitvoering wordt overgegaan.
5. Indien opdrachtgever derden inschakelt, waaronder monteurs, onderaannemers, fabrikanten of adviseurs, blijft opdrachtgever verantwoordelijk voor hun handelen en nalaten.

#### Artikel 8 Informatievoorziening en uitgangspunten

1. Klimapro-Support mag bij de uitvoering van de dienstverlening uitgaan van de juistheid, volledigheid en actualiteit van door of namens opdrachtgever verstrekte gegevens.
2. Klimapro-Support is niet verplicht om aangeleverde gegevens zelfstandig te verifiëren, installaties fysiek te inspecteren of meetwaarden op locatie te controleren.
3. Indien gegevens ontbreken, tegenstrijdig zijn of redelijkerwijs vragen oproepen, mag Klimapro-Support de werkzaamheden opschorten totdat opdrachtgever voldoende duidelijkheid heeft verstrekt.
4. Schade, vertraging, extra kosten of onjuiste conclusies als gevolg van onvolledige, onjuiste, verouderde of misleidende informatie komen voor rekening van opdrachtgever.
5. Klimapro-Support is niet aansprakelijk voor conclusies die achteraf onjuist blijken doordat de feitelijke situatie op locatie afwijkt van de verstrekte gegevens.

#### Artikel 9 Back-office technische ondersteuning

1. Back-office ondersteuning bestaat uit structurele of incidentele technische ondersteuning op afstand, gericht op analyse, duiding, overleg, prioritering en ondersteuning bij technische besluitvorming.
2. De ondersteuning kan plaatsvinden via telefoon, e-mail, online overleg, gedeelde dossiers, rapportages, cloudplatformen of andere digitale middelen.
3. Back-office ondersteuning is geen storingsdienst, helpdesk met gegarandeerde responstijd, projectleiding, werkvoorbereiding, engineeringdienst of vervanging van de technische organisatie van opdrachtgever.
4. Binnen vaste dagdelen of dagen is Klimapro-Support beschikbaar voor de overeengekomen werkzaamheden. Buiten deze momenten bestaat geen bereikbaarheid of responsplicht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Opdrachtgever bundelt vragen waar mogelijk, verstrekt context en zorgt voor interne opvolging van besproken aandachtspunten.

#### Artikel 10 Monitoring en technische interpretatie

1. Monitoring door Klimapro-Support bestaat uitsluitend uit periodieke beoordeling, analyse en technische interpretatie van gegevens afkomstig uit door opdrachtgever beschikbaar gestelde systemen.
2. Monitoring vormt uitdrukkelijk geen meldkamerfunctie, alarmcentrale, storingsdienst, 24-uurs bewakingsdienst, beveiligingsdienst of continue operationele toezichtfunctie.
3. Opdrachtgever erkent dat monitoring afhankelijk is van internetverbindingen, cloudomgevingen, fabrikantportalen, gebouwbeheersystemen, sensoren, meetpunten, software, toegangsrechten en de juistheid van databronnen.
4. Klimapro-Support is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van ontbrekende meetwaarden, foutieve meetwaarden, vertraagde data, defecte sensoren, uitval van cloudplatformen, beperkingen in software van derden of het niet tijdig zichtbaar worden van afwijkingen.
5. Signalen, trends en aandachtspunten die door Klimapro-Support worden benoemd, zijn bedoeld als ondersteuning van opdrachtgever. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor beoordeling, opvolging, prioritering en uitvoering.
6. Monitoring omvat geen garantie dat alle afwijkingen, storingen, prestatieproblemen of veiligheidsrisico's worden gedetecteerd.

#### Artikel 11 Leerling-monteur begeleiding

1. Begeleiding van leerling-monteurs door Klimapro-Support heeft uitsluitend een educatief, adviserend en ondersteunend karakter.
2. De begeleiding is gericht op technisch inzicht, het leren interpreteren van meetwaarden, foutcodes, schema's, installatiegedrag en oorzaak-gevolgrelaties.
3. Klimapro-Support geeft geen directe werkinstructies op locatie, houdt geen toezicht op uitvoering, beoordeelt geen werknemers en neemt geen rol over van werkgever, leermeester, hoofdmonteur, projectleider of veiligheidsverantwoordelijke.
4. Opdrachtgever blijft volledig verantwoordelijk voor instructie, toezicht, veiligheid, beoordeling, bevoegdheid en vakbekwaamheid van monteurs en leerlingen.
5. Indien een leerling of monteur een advies zelfstandig toepast zonder toetsing door opdrachtgever of verantwoordelijke leidinggevende, gebeurt dit volledig voor rekening en risico van opdrachtgever.

#### Artikel 12 Ontwerp, berekeningen en inbedrijfstelling

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen verricht Klimapro-Support geen ontwerp-, selectie-, capaciteits-, transmissie-, koeltechnische,

hydraulische, regeltechnische of dimensioneringsberekeningen waarop opdrachtgever zelfstandig mag vertrouwen als ontwerpverantwoordelijkheid.

2. Ondersteuning bij inbedrijfstelling op afstand betekent uitsluitend meedenken, duiden en technisch ondersteunen op basis van aangeleverde gegevens en waarnemingen van personen op locatie.
3. De feitelijke inbedrijfstelling, instellingen, testprocedures, veiligheidscontrole, oplevering en vrijgave van installaties blijven volledig de verantwoordelijkheid van opdrachtgever of de door opdrachtgever ingeschakelde partij.
4. Indien Klimapro-Support een technische richting of aandachtspunt benoemt, betekent dit niet dat de volledige installatie is gecontroleerd of geschikt is verklaard voor gebruik.

#### Artikel 13 Beschikbaarheid en responstijden

1. Klimapro-Support verleent geen 24/7 dienstverlening en is niet gehouden buiten overeengekomen tijden bereikbaar te zijn.
2. Er gelden geen service levels, responstijden, oplostijden of beschikbaarheids garanties, tenzij deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Vermelde of gebruikelijke reactietermijnen zijn indicatief en leiden niet tot aansprakelijkheid, opschorting of ontbinding indien deze worden overschreden.
4. Klimapro-Support mag werkzaamheden plannen op basis van beschikbaarheid, prioriteit, complexiteit en de volledigheid van aangeleverde informatie.

#### Artikel 14 Toegang tot systemen en digitale veiligheid

1. Indien opdrachtgever toegang verstrekt tot cloudplatformen, gebouwbeheersystemen, fabrikantportalen, monitoringsoftware, gedeelde mappen of andere digitale omgevingen, blijft opdrachtgever verantwoordelijk voor de rechtmatigheid, beveiliging en autorisatie van die toegang.
2. Opdrachtgever verstrekt uitsluitend noodzakelijke toegangsrechten en trekt deze rechten in zodra deze niet meer nodig zijn.
3. Klimapro-Support is niet aansprakelijk voor schade door onbevoegde toegang, datalekken, cyberincidenten, malware, phishing, misbruik van accounts, uitval van systemen of gebrekkige beveiliging van systemen van opdrachtgever of derden, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Klimapro-Support.
4. Klimapro-Support is gerechtigd redelijke beveiligingsmaatregelen te verlangen voordat werkzaamheden worden verricht via digitale systemen.

#### Artikel 15 Rapportages, acceptatie en klachten

1. Indien Klimapro-Support een rapportage, analyse, overzicht, e-mailadvies of ander document verstrekt, dient opdrachtgever dit binnen veertien dagen na ontvangst te controleren.
2. Klachten over de inhoud of uitvoering van dienstverlening dienen binnen veertien dagen na ontdekking, en uiterlijk binnen dertig dagen na uitvoering van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk en gespecificeerd te worden gemeld.
3. Bij gebreke van tijdige melding wordt de dienstverlening geacht te zijn aanvaard.
4. Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
5. Indien een klacht ongegrond blijkt, is Klimapro-Support gerechtigd de kosten van onderzoek en behandeling in rekening te brengen.

#### Artikel 16 Meerwerk en wijziging van werkzaamheden

1. Van meerwerk is sprake indien Klimapro-Support werkzaamheden verricht die buiten de overeengekomen omvang, planning, beschikbaarheid, installatie, projectscope of opdrachtomschrijving vallen.
2. Meerwerk kan afzonderlijk worden gefactureerd zodra de aard of omvang daarvan redelijkerwijs duidelijk is.
3. Ook werkzaamheden die mondeling, telefonisch of per e-mail door opdrachtgever worden gevraagd en door Klimapro-Support worden uitgevoerd, kunnen als meerwerk worden aangemerkt.
4. Wijzigingen door opdrachtgever in prioriteit, planning, scope, systemen, installaties of projectinformatie kunnen leiden tot aanpassing van de vergoeding.

#### Artikel 17 Prijzen, vergoedingen en facturatie

1. Alle prijzen en vergoedingen zijn exclusief omzetbelasting, heffingen, bankkosten, kosten van derden en overige bijkomende kosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Bij doorlopende dienstverlening kan facturatie vooraf plaatsvinden per maand, periode, installatie, dagdeel of andere overeengekomen eenheid.
3. Klimapro-Support is gerechtigd tarieven periodiek te indexeren of aan te passen indien kosten, omstandigheden, scope of marktomstandigheden daartoe aanleiding geven. Bij structurele overeenkomsten wordt een redelijke aankondigingstermijn gehanteerd.
4. Indien opdrachtgever overeengekomen beschikbaarheid niet gebruikt, blijft de overeengekomen vergoeding verschuldigd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Kosten van derden, zoals softwarelicenties, platformkosten, vertalingen, specialistische onderzoeken of externe ondersteuning, worden alleen doorbelast indien deze vooraf zijn overeengekomen of noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht.

#### Artikel 18 Betaling, rente en kosten

1. Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

- Betaling vindt plaats zonder opschorting, korting, inhouding of verrekening, tenzij Klimapro-Support daarmee schriftelijk heeft ingestemd.
- Bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat ingebrekestelling is vereist.
- Vanaf de vervaldatum is opdrachtgever rente verschuldigd conform de toepasselijke wettelijke handelsrente of, indien toegestaan, een contractuele rente van één procent per maand, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand geldt.
- Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten, bankkosten, vertaalkosten en overige redelijke kosten ter verkrijging van betaling komen voor rekening van opdrachtgever.
- Betalingen strekken eerst in mindering op kosten, vervolgens op rente en daarna op de oudste openstaande hoofdsom.

### Artikel 19 Opschorting, zekerheid en beëindiging

- Klimapro-Support is gerechtigd de dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten indien opdrachtgever niet tijdig betaalt, onvoldoende informatie verstrekt, toegang blokkeert, verplichtingen niet nakomt of anderszins een behoorlijke uitvoering verhindert.
- Opschorting laat betalingsverplichtingen van opdrachtgever onverlet en geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.
- Indien Klimapro-Support goede grond heeft te vrezen dat opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen, mag Klimapro-Support vooruitbetaling of zekerheid verlangen.
- Bij faillissement, surseance, liquidatie, staking van onderneming, beslaglegging, betalingsonmacht of wezenlijke tekortkoming van opdrachtgever mag Klimapro-Support de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen.
- Bij tussentijdse beëindiging door opdrachtgever blijven reeds verrichte werkzaamheden, gereserveerde capaciteit, opstartkosten en overeengekomen minimale looptijden verschuldigd.

### Artikel 20 Vertrouwelijkheid

- Partijen zijn verplicht vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de samenwerking verkrijgen geheim te houden en niet aan derden te verstrekken, behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of wettelijk verplicht is.
- Onder vertrouwelijke informatie valt in ieder geval technische, commerciële, financiële, operationele en projectgerelateerde informatie, alsmede informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd.
- Oprachtgever zal door Klimapro-Support verstrekte analyses, werkwijzen, templates en kennisdocumenten niet delen met derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.
- De verplichting tot geheimhouding blijft ook na beëindiging van de overeenkomst bestaan.

### Artikel 21 Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

- Alle intellectuele eigendomsrechten op door Klimapro-Support ontwikkelde of verstrekte documenten, analyses, rapportages, presentaties, workflows, templates, checklists, methodieken, modellen, opleidingsmaterialen en kennisdocumenten blijven berusten bij Klimapro-Support.
- Oprachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor intern gebruik binnen de context van de betreffende opdracht.
- Het is opdrachtgever niet toegestaan materialen van Klimapro-Support te kopiëren, publiceren, verkopen, vervoelvouwen, aan derden te verstrekken, commercieel te exploiteren of te gebruiken voor training van derden zonder schriftelijke toestemming.
- Bij overtreding van dit artikel is opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade en is Klimapro-Support gerechtigd gebruik te verbieden of aanvullende vergoeding te verlangen.

### Artikel 22 Privacy en gegevensverwerking

- Voor zover bij de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, zullen partijen handelen overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.
- Oprachtgever blijft verantwoordelijk voor de rechtmatige verstrekking van persoonsgegevens, accounts, loggegevens, contactgegevens en andere informatie aan Klimapro-Support.
- Klimapro-Support verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk voor uitvoering van de overeenkomst, administratie, communicatie, kwaliteitsborging en wettelijke verplichtingen.
- Indien een verwerkersovereenkomst noodzakelijk is, zullen partijen deze afzonderlijk schriftelijk overeenkomen.

### Artikel 23 Aansprakelijkheid

- Iedere aansprakelijkheid van Klimapro-Support, ongeacht de rechtsgrond, is beperkt tot het bedrag dat opdrachtgever voor de betreffende opdracht heeft betaald, dan wel bij doorlopende dienstverlening tot het bedrag dat opdrachtgever in de drie maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende voorval heeft betaald.
- De totale aansprakelijkheid van Klimapro-Support is in alle gevallen beperkt tot een maximum van EUR 10.000 per gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

- Klimapro-Support is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, omzetverlies, winstderving, productieverlies, stilstandschade, gemiste besparingen, gemiste subsidies, reputatieschade, verlies of vermindering van data, boetes, contractuele sancties of aanspraken van derden.
- Klimapro-Support is niet aansprakelijk voor schade die geheel of gedeeltelijk voortvloeit uit uitvoering door opdrachtgever of derden, onjuiste interpretatie van adviezen, foutieve data, gebrekkige installaties, ontwerpfouten, softwarefouten, cloudstoringen, fabriekswijzigingen of het niet opvolgen van instructies.
- De beperkingen in dit artikel gelden niet voor zover schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Klimapro-Support.
- Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen drie maanden na ontdekking van de schade schriftelijk en gemotiveerd aan Klimapro-Support is gemeld. Rechtsvorderingen vervallen uiterlijk één jaar na de melding.

### Artikel 24 Vrijwaring

- Oprachtgever vrijwaart Klimapro-Support tegen aanspraken van derden, waaronder eindklanten, opdrachtgevers van opdrachtgever, fabrikanten, onderaannemers, werknemers en andere betrokkenen, die verband houden met de uitvoering van werkzaamheden, installaties of het gebruik van adviezen.
- De vrijwaring omvat mede aanspraken wegens schade, storingen, bedrijfsonderbreking, veiligheidsincidenten, niet-gehaalde prestaties, dataverlies, boetes, kosten van herstel en juridische kosten.
- Indien Klimapro-Support door een derde wordt aangesproken, zal opdrachtgever Klimapro-Support alle noodzakelijke informatie en bijstand verstrekken en de redelijke kosten van verdediging vergoeden.

### Artikel 25 Overmacht

- Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de redelijke invloedssfeer van Klimapro-Support die nakoming tijdelijk of blijvend verhindert of onredelijk bezwarend maakt.
- Onder overmacht vallen onder meer ziekte, arbeidsongeschiktheid, internetstoringen, stroomuitval, cyberincidenten, storingen in cloudplatformen, uitval van telecommunicatie, pandemieën, epidemieën, oorlog, oproer, brand, natuurrampen, overheidsmaatregelen, export- of importbeperkingen en tekortkomingen van leveranciers of derden.
- Tijdens overmacht is Klimapro-Support gerechtigd verplichtingen op te schorten zonder schadeplichtig te zijn.
- Indien een overmachtssituatie langer dan drie maanden duurt, zijn partijen gerechtigd de overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde gedeelte schriftelijk te beëindigen zonder schadeplichtig te zijn.

### Artikel 26 Internationale dienstverlening en btw

- Indien Klimapro-Support diensten verricht voor een opdrachtgever buiten Hongarije, kan sprake zijn van grensoverschrijdende B2B-dienstverlening binnen de Europese Unie of daarbuiten.
- Oprachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken van correcte bedrijfs-, btw- en factuurgegevens, waaronder een geldig btw-identificatienummer indien de btw-verleggingsregeling wordt toegepast.
- Indien achteraf blijkt dat btw, heffingen, belastingen of administratieve verplichtingen anders moeten worden toegepast dan bij facturatie is aangenomen, is Klimapro-Support gerechtigd correcties, naheffingen, kosten en administratieve lasten aan opdrachtgever door te belasten voor zover dit rechtens is toegestaan.
- Indien Klimapro-Support wordt omgezet in of opgevolgd door een Hongaarse Kft, blijven deze voorwaarden van toepassing op lopende en toekomstige overeenkomsten voor zover de Kft deze voorwaarden hanteert of de rechtsverhouding voortzet.

### Artikel 27 Toepasselijk recht en geschillen

- Partijen zullen geschillen eerst in onderling overleg trachten op te lossen. Opdrachtgever dient klachten volledig en schriftelijk te onderbouwen.
- Tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen, is op de rechtsverhouding het recht van toepassing van het land waar Klimapro-Support statutair of bedrijfsmatig is gevestigd op het moment van het sluiten van de overeenkomst.
- Indien Klimapro-Support gevestigd is in Hongarije of opereert via een Hongaarse Kft, is Hongaars recht van toepassing en is de bevoegde rechter in Hongarije bevoegd, tenzij dwingend recht of schriftelijke overeenkomst anders bepaalt.
- De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten voor zover deze uitsluiting rechtsgeldig kan worden overeengekomen.

### Nadere bepalingen A Monitoring

- Deze nadere bepalingen gelden aanvullend indien partijen monitoring zijn overeengekomen.
- Monitoring vindt uitsluitend plaats op basis van beschikbare gegevens uit bestaande systemen van opdrachtgever of derden. Klimapro-Support levert geen eigen monitoringssoftware, dataloggings, sensoren, alarmcentrale of meldkamer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- Per installatie kan periodiek een technische beoordeling of energieprestatie-inschatting op hoofdlijnen worden verricht indien dit in de overeenkomst is opgenomen.
- Monitoring is bedoeld om trends, afwijkingen en aandachtspunten te signaleren, maar biedt geen zekerheid dat storingen, prestatieverlies of veiligheidsrisico's tijdig of volledig worden ontdekt.

5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor opvolging van meldingen, beoordeling van urgentie, communicatie met eindklanten, inzet van monteurs en herstelwerkzaamheden.

#### **Nadere bepalingen B Back-office ondersteuning**

1. Deze nadere bepalingen gelden aanvullend indien partijen structurele back-office ondersteuning zijn overeengekomen.
2. Back-office ondersteuning vindt plaats binnen vooraf overeengekomen dagen en tijdvakken. Niet-benutte tijdvakken geven geen recht op restitutie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Klimapro-Support kan meedenken met werkvoorbereiding, projectleiding, monteurs en serviceafdelingen, maar neemt geen projectverantwoordelijkheid, personeelsverantwoordelijkheid of eindbeslissing over.
4. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de interne verdeling van taken, prioritering van werkzaamheden, klantcommunicatie en feitelijke uitvoering.

#### **Nadere bepalingen C Leerlingbegeleiding**

1. Deze nadere bepalingen gelden aanvullend indien partijen begeleiding van leerling-monteurs of minder ervaren technici zijn overeengekomen.
2. De begeleiding richt zich op begrip, analyse en technische ontwikkeling. De begeleiding mag niet worden opgevat als bevoegdheidsverlening, praktijktoezicht of veiligheidstoezicht.
3. Opdrachtgever zorgt ervoor dat leerlingen en monteurs uitsluitend werkzaamheden verrichten waarvoor zij bevoegd, geïnstrueerd en voldoende begeleid zijn.
4. Klimapro-Support is niet aansprakelijk voor fouten van leerlingen, monteurs of andere werknemers van opdrachtgever, ook niet indien vooraf of achteraf technisch overleg met Klimapro-Support heeft plaatsgevonden.