

# Algemene voorwaarden

## Comfortica B.V.

### Artikel 1 Begrippen

1. Comfortica: Comfortica B.V., de opdrachtnemer. Gevestigd in Enschede en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 60853212.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst heeft gesloten met Comfortica, gebruik maakt van de diensten van Comfortica en/of aan wie Comfortica een offerte stuurt. Hieronder valt ook een opdrachtgever die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (zgn. consument).
3. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Comfortica en de opdrachtgever.
4. Diensten: alle diensten die Comfortica aanbiedt. Zoals -maar niet beperkt tot-: alarm – en camerasystemen, domotica, beveiliging, onderhoud enz.
5. Werkzaamheden: alle werkzaamheden resp. installatie/ onderhoud werkzaamheden die Comfortica in het kader van de overeenkomst en/of servicecontract uitvoert.
6. Fabrikant de fabrikant/ ontwikkelaar die de door Comfortica aangeboden systemen, producten, hardware en/of software maakt resp. produceert.
7. Servicecontract: de overeenkomst tussen Comfortica en een opdrachtgever ten behoeve onderhoud en/of service.
8. Locatie: de locatie waar de werkzaamheden verricht worden.
9. Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

### Artikel 2 Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, offertes, werkzaamheden, servicecontracten en/of diensten.
2. Bij het accepteren van de offerte, het servicecontract en/of de overeenkomst accepteert opdrachtgever de toepasselijkheid van deze voorwaarden.
3. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten waarvoor Comfortica voor de uitvoering daarvan derden dient te betrekken.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn, dan wel vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Comfortica zal de desbetreffende bepalingen vervangen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.
5. Situaties die niet in deze voorwaarden zijn geregeld dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze voorwaarden.
6. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze voorwaarden.
7. Wanneer Comfortica niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, dan heeft dit niet tot gevolg dat ze niet van toepassing zijn, of dat Comfortica het recht verliest om in andere gevallen de stipte naleving van deze voorwaarden te verlangen.
8. Comfortica heeft het recht om de voorwaarden (eenzijdig) te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk medegedeeld worden. De opdrachtgever gaat ermee akkoord dat zij aan de gewijzigde voorwaarden gebonden is, indien zij na de kennisgeving van de diensten, overeenkomsten, enz. van Comfortica gebruikt maakt. Wijzigingen die noodzakelijk zijn in verband met de regels, beleid, techniek voorwaarden en/of kunnen te allen tijde door Comfortica doorgevoerd worden.

### Artikel 3 Offertes

1. Iedere offerte is vrijblijvend, tenzij in de offerte anders is aangegeven.
2. Een offerte is 30 dagen na dagtekening geldig, tenzij Comfortica anders aangeeft in de offerte.

3. Wijkt de aanvaarding van de offerte af dan is Comfortica daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet in overeenstemming met deze afwijkende aanvaarding tot stand.
4. Een samengestelde offerte verplicht Comfortica niet tot het verrichten van een gedeelte van de overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
5. Alle offertes zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever verstrekt zijn. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle relevante informatie verstrekt. Indien blijkt dat de door of namens de opdrachtgever verstrekte informatie onjuist of onvolledig zijn heeft Comfortica het recht de offerte, servicecontract en/of de overeenkomst aan te passen.
6. Comfortica kan niet aan haar offertes gehouden worden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een vergissing of verschrijving bevat.
7. Prijzen in offertes worden gegeven op basis van de op dat moment geldende prijzen. Indien er sprake is van een prijsverhoging, dan is Comfortica gerechtigd de prijzen dienovereenkomstig te verhogen.
8. Gedane offertes gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.
9. Comfortica heeft altijd het recht om een uitgebrachte offerte te herroepen.

#### **Artikel 4 Totstandkoming overeenkomst**

1. Een overeenkomst tussen Comfortica en de opdrachtgever komt tot stand op het moment dat opdrachtgever de offerte of de overeenkomst ondertekent en Comfortica de ondertekende offerte of overeenkomst aanvaardt.
2. Ook is sprake van een overeenkomst indien Comfortica op verzoek van de opdrachtgever start met de uitvoering van haar werkzaamheden of de overeenkomst.
3. De inhoud en omvang van de overeenkomst worden uitsluitend bepaald door de schriftelijke en ondertekende offerte en/of overeenkomst.
4. Alleen schriftelijke afspraken of toezeggingen gelden. Aan mondelinge of telefonische afspraken en toezeggingen kunnen partijen geen rechten ontleen.
5. Indien een overeenkomst telefonisch is aangegaan, komt deze pas tot stand nadat deze door Comfortica schriftelijk bevestigd is.
6. Comfortica is gerechtigd, zonder opgaaf van redenen, een overeenkomst te weigeren.
7. Indien een overeenkomst in strijd is met de regels, beleid en/of richtlijnen, etc. van derden, dan is Comfortica gerechtigd de overeenkomst te weigeren.
8. Alle gegevens, informatie, adviezen en documenten maken deel uit van de overeenkomst, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.
9. Indien Comfortica een aanbetaling verlangt, zullen de werkzaamheden niet gestart worden zolang de overeengekomen aanbetaling niet voldaan is. Comfortica heeft het recht de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat zij de aanbetaling van opdrachtgever daadwerkelijk ontvangen heeft.
10. Alle gegevens, informatie, rapportages, adviezen, materialen en bescheiden maken deel uit van de overeenkomst, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.

#### **Artikel 5 Verplichtingen opdrachtgever**

1. Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst en/of de werkzaamheden nodig is, stelt opdrachtgever op zijn locatie aan Comfortica kosteloos een werkruimte en de door Comfortica gewenste en benodigde faciliteiten ter beschikking.
2. Opdrachtgever is verplicht om aan Comfortica alle mededelingen te doen en medewerking te verlenen, waardoor een optimale uitvoering van de overeenkomst en/of werkzaamheden kan worden bevorderd, c.q. beletsel voor een optimale uitvoering worden weggenomen.

3. Opdrachtgever dient alle gegevens, materialen en bescheiden die Comfortica, naar haar oordeel, nodig heeft of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst en/of werkzaamheden aan Comfortica te verstrekken.
4. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Comfortica verstrekt gegevens, materialen of informatie.
5. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de locatie waar Comfortica de werkzaamheden moet verrichten (vrij) toegankelijk is.
6. Opdrachtgever moet ervoor zorgen dat de locatie vrij is van overtollige materialen, obstakels, loslopende dieren c.q. (overige) zaken die gevaar op kunnen leveren voor Comfortica of de door haar ingeschakelde derden. Indien de locatie niet vrij is van overtollige materialen, obstakels, loslopende dieren c.q. (overige) zaken dan dient opdrachtgever Comfortica hierover te informeren.
7. Indien niet of niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan, is Comfortica gerechtigd de uitvoering van haar werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de opdrachtgever wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging dan wel de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden dan wel de overige hieruit voortvloeiende gevolgen zijn voor rekening en risico van de opdrachtgever.
8. Indien opdrachtgever onvoldoende maatregelen neemt om een veilige uitvoering van de werkzaamheden en de overeenkomst te garanderen, is Comfortica gerechtigd haar werkzaamheden geheel of gedeeltelijk te staken, zonder dat opdrachtgever enige aanspraak kan maken op een schadevergoeding.

#### **Artikel 6 Uitvoering van de werkzaamheden**

1. Alle overeenkomsten, diensten en/of werkzaamheden worden door Comfortica naar beste en eigen inzicht en vermogen uitgevoerd. Comfortica kan niet garanderen dat zij met de werkzaamheden voortdurend het overeengekomen gewenste resultaat behaalt. Ten aanzien van de werkzaamheden, diensten en/of overeenkomsten geldt er een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. De inspanningsverplichting houdt in dat Comfortica niet kan garanderen dat de gewenste resultaten (daadwerkelijk) behaald worden.
2. Comfortica is gerechtigd zonder toestemming van de opdrachtgever werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Comfortica de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
4. Eventuele levertermijnen in een offerte en/of overeenkomst zijn nimmer fatale termijnen. Indien Comfortica een levertermijn overschrijdt dan dient de opdrachtgever Comfortica schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij Comfortica minimaal 4 weken te tijd krijgt om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
5. Zolang de opdrachtgever de overeengekomen aanbetaling niet voldaan heeft schort Comfortica haar werkzaamheden en/of de uitvoering van de overeenkomst op totdat zij de aanbetaling ontvangen heeft.
6. Indien voor de uitvoering (onderdelen van) de overeenkomst en/of werkzaamheden, vergunningen, ontheffingen of vergelijkbare beschikkingen nodig zijn, dient opdrachtgever er zorg voor te dragen dat deze tijdig verkregen zijn.
7. In verband met de aard van de aangeboden diensten kan Comfortica onderworpen en gebonden zijn aan de wetten, regels, richtlijnen, het beleid en de technologie van derden. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd conform de wetten, regels en richtlijnen van de betreffende derde. Gelet op het bepaalde in deze bepaling is Comfortica bevoegd haar werkzaamheden te wijzigen c.q. aan te passen, zonder dat opdrachtgever het recht heeft op ontbinding van de overeenkomst of enige schadevergoeding.

#### **Artikel 7 Annulering**

1. In geval van annulering door de opdrachtgever zijn alle door Comfortica ter zake van de overeenkomst gemaakte kosten alsmede de gederfde winst onmiddellijk opeisbaar, met een minimum van 20% van de

hoofdsom, alles voor zoveel nodig te vermeerderen met eventuele door Comfortica ten gevolge van de annulering geleden schade.

2. Indien Comfortica een afspraak annuleert wegens ziekte of een andere overmacht situatie dan wordt er een nieuwe afspraak gemaakt. Bij overmacht kan Comfortica niet aansprakelijk worden gesteld.
3. Het bepaalde in dit artikel geldt niet indien sprake is van overmacht.

#### **Artikel 8 Meer – en minderwerk**

1. Onder meerwerk wordt in ieder geval verstaan: werkzaamheden en leveringen die naar het oordeel van Comfortica noodzakelijk zijn voor de realisatie van de werkzaamheden en/of nakoming van de overeenkomst en die niet separaat en expliciet door de opdrachtgever zijn verlangd.
2. Meer- of minderwerk wordt zoveel mogelijk schriftelijk gemeld, zo mogelijk voorafgaand aan de uitvoering daarvan. Comfortica heeft echter ook recht op betaling als meerwerk niet (schriftelijk) is gemeld of opgedragen en het meerwerk praktisch gezien vereist was.
3. Als tussen partijen geen prijs is overeengekomen zal (meer)werk worden afgerekend op regiebasis danwel tegen een redelijke en gebruikelijke prijs.
4. Indien sprake is van meerwerk dan kan dit gevolgen hebben voor eventuele overeengekomen levertijden.
5. Eventuele, buiten de opdracht vallende, aanvullende werkzaamheden zullen door Comfortica als meerwerk worden gefactureerd voor het op dat moment geldende prijzen.
6. Indien zich tijdens de werkzaamheden omstandigheden voor doen die leiden tot extra kosten en/of werk, dan zal Comfortica opdrachtgever hierover informeren.
7. Heffingen van overheidswege (anders dan BTW), alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder parkeerkosten, verkeersvoorzieningen (voor bijvoorbeeld de hijskraan), verzend-, vervoers-, opslag-, verpakkings- en administratiekosten zijn niet inbegrepen in de prijs, tenzij expliciet anders is overeengekomen in de offerte of overeenkomst.

#### **Artikel 9 Servicecontracten**

1. De bepalingen in dit artikel zijn specifiek van toepassing op de door Comfortica aangeboden servicecontracten.
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op servicecontracten. Bij tegenstrijdigheid tussen deze voorwaarden en het servicecontract. Prevaleren de bepalingen uit het servicecontract.

#### **Artikel 10 Software**

1. Comfortica en fabrikant verlenen aan opdrachtgever een niet exclusieve en niet overdraagbare recht om de software te gebruiken.
2. Het is niet toegestaan om enige rechten of verplichtingen uit de overeenkomst, licentievoorwaarden en/of algemene voorwaarden over te dragen aan derden, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
3. Het is opdrachtgever niet toegestaan handelingen te verrichten waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de software.
4. De opdrachtgever mag de software niet gebruiken in strijd met wettelijke bepalingen, de overeenkomst, licentievoorwaarden en/of deze voorwaarden.
5. Het is de fabrikant toegestaan om technische maatregelen te nemen en te onderhouden ter bescherming van de intellectuele eigendomsrechten op de programmatuur, software of materialen.
6. Indien een opdrachtgever geen gebruik kan maken en/of geen toegang heeft tot de software (om welke reden dan ook) dan vindt er geen restitutie plaats voor de dag(en) dat de opdrachtgever geen gebruik en/of geen toegang had tot de software.
7. Comfortica heeft geen invloed op de software en kan geen garanties geven voor:
  - De onbelemmerde beschikbaarheid en functioneren van de software;
  - Het ongestoorde en ononderbroken gebruik van de software;
  - De volledige betrouwbaarheid en onkraakbaarheid van de software.
8. Comfortica is als leverancier te nimmer aansprakelijk stellen voor het niet functioneren, beschikbaarheid of bereikbaarheid van de software.

9. De fabrikant mag de software of onderdelen daarvan altijd en onaangekondigd verbeteren, wijzigen, updaten, tijdelijk of permanent buiten werking stellen en de toegang ertoe te beperken of verbieden. Klant kan Comfortica en/of de leverancier hiervoor nooit aansprakelijk stellen.
10. Comfortica is niet verantwoordelijk voor de inhoud van websites, software, programmatuur of services van fabrikanten en/of derden, voor koppelingen in websites, software, programmatuur of services van derden of voor wijzigingen in of updates van websites, software, programmatuur of services van derden.

#### **Artikel 11 Levertijden**

1. Overeengekomen of genoemde leveringstermijnen gelden te nimmer als fatale termijn en worden slechts bij benadering aangegeven daar Comfortica afhankelijk is van levertijden van fabrikanten.
2. Bij niet-tijdige levering is Comfortica eerst na schriftelijke ingebrekestelling in verzuim

#### **Artikel 12 Oplevering**

1. De opdrachtgever is verplicht om na oplevering te onderzoeken of Comfortica de overeenkomst deugdelijk is nagekomen en is voorts gehouden Comfortica er terstond, doch uiterlijk binnen 7 dagen, schriftelijk van in kennis te stellen, zodra hem het tegendeel blijkt.
2. Comfortica is steeds gerechtigd een nieuwe prestatie in plaats van een eerdere prestatie te stellen.
3. De nakoming van de overeenkomst geldt tussen partijen als deugdelijk indien de opdrachtgever in gebreke is gebleven het onderzoek en/of de kennisgeving als bedoeld in lid 1 van dit artikel tijdig te doen.
4. De prestatie van Comfortica geldt in elk geval als deugdelijk, indien de opdrachtgever het geleverde of een gedeelte daarvan in gebruik heeft genomen, heeft bewerkt of verwerkt of aan derden heeft geleverd of beschikbaar heeft gesteld.

#### **Artikel 13 Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle geleverde producten en materialen blijven in eigendom van Comfortica totdat de opdrachtgever al zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen.
2. De geleverde producten/ materialen die onder het eigendomsvoorbehoud vallen mogen niet door de opdrachtgever worden verpand of op een andere wijze worden bezwaard.
3. Indien derdenbeslag leggen op de onder de eigendomsvoorbehoud geleverde producten en/of materialen dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de opdrachtgever verplicht Comfortica daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
4. Als op de geleverde producten en/of materialen het in dit artikel bedoelde eigendomsvoorbehoud berust is Comfortica gerechtigd de producten en/of materialen weg te halen. De opdrachtgever is verplicht hiertoe alle medewerking te verlenen.

#### **Artikel 14 Betaling en incassokosten**

1. Verstuurde facturen dienen binnen 8 dagen na factuurdatum betaald te worden.
2. Comfortica verstuurt haar facturen digitaal.
3. Comfortica is gerechtigd een aanbetaling te verlangen. Zolang de aanbetaling niet is voldaan zal Comfortica niet starten met haar werkzaamheden.
4. Eventuele bezwaren tegen de hoogte van het factuurbedrag schorten de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever niet op.
5. Indien de opdrachtgever niet tijdig betaalt is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft Comfortica het recht, nadat zij opdrachtgever ten minste eenmaal heeft aangemaand, zonder nadere ingebrekestelling, vanaf de vervaldag tot op de dag van algehele betaling over het gefactureerde bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen.
6. Alle redelijk gemaakte kosten, ontstaan ten gevolge van buitengerechtelijke incassering van de vordering zijn voor rekening van de opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever incassokosten verschuldigd.
7. Indien Comfortica hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor rekening van de opdrachtgever, evenals eventueel gemaakte gerechtelijke- en executiekosten.

8. Voor consumenten geldt dat zij bij niet tijdige of onvolledige betaling eerst schriftelijk in gebreke worden gesteld waarbij zij worden gesommeerd om alsnog binnen 14 dagen te betalen alvorens Comfortica aanspraak maakt op de wettelijke en buitengerechtelijke incassokosten.
9. Over de verschuldigde incassokosten is de opdrachtgever eveneens de wettelijke (handels) rente verschuldigd.
10. Gedane betalingen door de opdrachtgever strekken altijd ter afdoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst bij Comfortica open staan.
11. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de opdrachtgevers gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de factuur.
12. Indien sprake is van een betalingsachterstand staakt Comfortica haar werkzaamheden. De werkzaamheden worden hervat op het moment dat opdrachtgever alle openstaande bedragen inclusief de wettelijke (handels)rente voldaan heeft.

#### **Artikel 15 Ontbinding, opschorting en/of beëindiging van de overeenkomst**

1. Comfortica is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  - De opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst en/of deze voorwaarden niet of niet volledig nakomt;
  - Na het sluiten van de overeenkomst Comfortica kennis heeft genomen van omstandigheden die haar een goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.
  - De opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en/of voorwaarden en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is. Zodra zekerheid is gesteld, vervalt de bevoegdheid tot opschorting, tenzij deze voldoening daardoor onredelijk vertraagd is;
  - De opdrachtgever de overeengekomen aanbetaling niet, niet tijdig of volledig betaalt;
  - Eén van de partijen overlijdt;
  - Comfortica haar onderneming staakt.
2. Comfortica heeft het recht de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien Comfortica overgaat tot ontbinding van de overeenkomst dan zijn al haar vorderingen direct opeisbaar.
4. Schort Comfortica de nakoming van haar verplichtingen op, dan behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de overeenkomst.
5. Comfortica heeft steeds de recht schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 16 Overmacht**

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hen rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Comfortica geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Comfortica niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Comfortica, haar leveranciers en/of ingeschakelde derden worden daaronder begrepen.
3. Comfortica heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Comfortica haar verbintenis had moeten nakomen.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zover Comfortica ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Comfortica gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijk overeenkomst.

#### **Artikel 17 Garanties**

1. Ten aanzien van garanties van producten, hardware en/of software van derden zoals fabrikanten wordt uitsluitend de garantie gegeven voor zover deze door de betreffende derde verstrekt wordt. Comfortica zal zich jegens opdrachtgever gedurende de eerste 12 maanden na oplevering inspannen dat eventuele garanties worden gehonoreerd door de fabrikant. Comfortica heeft hierbij enkel een bemiddelende functies.
2. Comfortica verstrekt geen garantie dan de garantie die zij verkregen heeft van de betreffende fabrikant. De verstrekt garantie betreft de zgn. fabrieksgarantie. De fabrikant blijft verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht c.q. het verleen van de garantie en in dit verband gelden de garantievoorwaarden van de fabrikant.
3. De garantieverplichting vervalt, als de opdrachtgever zelf wijziging of reparatie heeft verricht of door derden heeft laten verrichten, het geleverde voor andere dan normale doeleinden zijn aangewend of anders op onoordeelkundige wijze behandeld of onderhouden.
4. Na oplevering is 1 jaar onderhoud, (software) updates aan de geplaatste apparatuur inbegrepen. Na dit jaar heeft opdrachtgever de mogelijkheid om een servicecontract af te sluiten bij Comfortica.
5. De garantie op alle werkzaamheden en geïnstalleerde apparatuur bedraagt 12 maanden. Na deze termijn dient opdrachtgever zich voor garanties te wenden tot de fabrikant van de apparatuur.
6. De garantietermijn voor hardware bedraagt 24 maanden.
7. Garantieclaims dienen binnen 7 dagen na ontdekking van het gebrek telefonisch, schriftelijk en/of digitaal met bericht van ontvangst bij Comfortica te worden ingediend. Nadien vervalt het garantierecht.
8. De regeling van dit artikel geldt uitsluitend voor diensten/producten, waarvoor door Comfortica een schriftelijk geldig aankoopbewijs is verstrekt.

#### **Artikel 18 Klachten**

1. Een klacht over de uitvoering van de overeenkomst, werkzaamheden of de factuur dient binnen 1 week na ontdekking resp. na oplevering schriftelijk en gemotiveerd gemeld te worden bij Comfortica.
2. Reclame is niet mogelijk:
  - Indien het opgeleverde werk één of meer onvolkomenheden c.q. afwijkingen vertonen die vallen binnen een redelijke tolerantie;
  - Wanneer schade is veroorzaakt door nalatigheid van wederpartij (bijvoorbeeld door onvoldoende onderhoud) of doordat wederpartij in strijd heeft gehandeld met instructies, aanwijzingen en adviezen van Comfortica;
  - Bij beschadigingen aan lak- en chroomwerk;
  - Indien zonder schriftelijke toestemming van Comfortica (door derden) reparaties of andere werkzaamheden aan het uitgevoerde werk zijn verricht.
3. Indien de in lid 1 genoemde termijn verstreken is, dan worden werkzaamheden resp. de factuur geacht te zijn goedgekeurd en vervallen alle rechten ter zake.
4. Comfortica streeft ernaar om een klacht binnen 3 weken na ontvangst van de klacht af te handelen. Indien zij een langere termijn nodig heeft zal zij de opdrachtgever daarover per e-mail informeren.
5. Indien de klacht terecht is, heeft Comfortica de mogelijkheid tussen aanpassing van de factuur, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de werkzaamheden of diensten, dan wel het geheel of gedeeltelijk opnieuw uitvoeren van de overeenkomst c.q. werkzaamheden/diensten.

## **Artikel 19 Aansprakelijkheid**

1. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot hetgeen in deze voorwaarden bepaald is.
2. Comfortica is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook ontstaan doordat zij is uitgegaan van, door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. Comfortica is niet aansprakelijk voor fouten die voortvloeien uit werkzaamheden verricht door derden.
4. Indien bouwstoffen of hulpmiddelen, die de opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld, dan wel door hem zijn voorgeschreven, ongeschikt of gebrekkig zijn, komen de gevolgen hiervan voor rekening van de opdrachtgever.
5. Comfortica is te nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door fouten en/of gebreken in de verlangde constructies, werkwijzen, tekeningen, berekeningen, ontwerpen, onjuiste/onvolledige afmetingen of materialen.
6. Comfortica is alleen voor directe schade aansprakelijk. Onder directe schade wordt verstaan:
  - Redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Comfortica aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Comfortica kan worden toegerekend.
  - Redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de (directe) schade.
  - Redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade.
7. Comfortica is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Hieronder wordt verstaan:
  - Gederfde winst;
  - Gemiste besparingen;
  - Gevolgschade;
  - Reputatieschade;
  - Teleurgestelde verwachtingen;
  - Bedrijfs – of andersoortige stagnaties.
8. Voor zover Comfortica aansprakelijk is wegens het niet, niet tijdig of niet behoorlijk uitvoeren van de overeenkomst is haar aansprakelijk beperkt tot maximaal eenmaal het factuurbedrag met een maximum van € 5000,-. Elke aansprakelijkheid vervalt na 1 jaar na oplevering of na het ontstaan van de schade. Bij gebreke hiervan vervalt ieder recht op schadevergoeding.
9. De aansprakelijkheid van Comfortica is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van Comfortica wordt gedekt en uitgekeerd. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat of indien Comfortica niet is verzekerd, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal eenmaal het factuurbedrag met een maximum van € 5000,-.
10. Comfortica is niet aansprakelijk indien sprake is van overmacht.
11. Comfortica is ook niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van bestaande installaties of als er sprake is van bedieningsfouten door de opdrachtgever.
12. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van Comfortica.

## **Artikel 20 Geschillen en toepasselijk recht**

1. Uitsluitend het Nederlands recht is van toepassing. Ook indien de opdrachtgever woonachtig of gevestigd is in het buitenland.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
3. Alle geschillen tussen Comfortica en een opdrachtgever zullen onderling getracht beslecht te worden, alvorens het voorgelegd wordt aan de bevoegde rechter.
4. Geschillen tussen Comfortica en een consument die niet in onderling overleg beslecht kunnen worden, worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter.



