

Algemene voorwaarden Schakelwerk

Oct 25, 2026 · @Amir Ghout

1. Toepasselijkheid en begrippen

Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, overeenkomsten en werkzaamheden van Schakelwerk aan zakelijke opdrachtgevers. Afwijkingen gelden alleen als wij ze schriftelijk hebben bevestigd.

- **Schakelwerk:** de handelsnaam waaronder wij onze diensten aanbieden (e-mail: verkoop@schakelwerk.com).
- **Opdrachtgever:** de onderneming die met ons een overeenkomst sluit of een offerte van ons ontvangt.
- **Diensten:** het ontwerpen, bouwen, koppelen, testen en onderhouden van automatiseringen voor salesprocessen, waaronder offerte-automatisering, leadopvolging, CRM-koppelingen en AI-assistenten.
- **Overeenkomst:** de afspraak tussen Schakelwerk en de opdrachtgever, inclusief de aanvaarde offerte.

Algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij wij die uitdrukkelijk schriftelijk hebben aanvaard.

2. Offertes en totstandkoming

Een overeenkomst komt tot stand zodra de opdrachtgever onze offerte schriftelijk of per e-mail aanvaardt, of zodra wij met instemming van de opdrachtgever met de uitvoering beginnen.

- Onze offertes zijn 30 dagen geldig, tenzij erin staat dat ze korter of langer gelden.
- Een offerte bevat de omschrijving van de diensten, de prijs, de verwachte doorlooptijd en de afspraken over onderhoud.
- Kennelijke fouten of vergissingen in een offerte binden ons niet.
- Extra werk dat niet in de offerte staat, voeren wij pas uit na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, en brengen wij apart in rekening.

3. Dienstverlening en uitvoering

Wij voeren de opdracht uit naar beste inzicht en vermogen en met de zorg van een goede vakman. Wij leveren een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting, tenzij wij een resultaat uitdrukkelijk schriftelijk hebben toegezegd.

- Wij mogen derden en software van derden inschakelen, zoals automatiseringsplatforms en AI-diensten. Voor hun diensten gelden hun eigen voorwaarden.
- Genoemde doorlooptijden zijn indicatief en nooit fatale termijnen. Bij overschrijding moet de opdrachtgever ons eerst schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke termijn geven om alsnog na te komen.
- AI-systemen kunnen fouten maken. Wij testen de automatisering voor oplevering, maar de opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor het controleren van uitkomsten, zoals offertes, prijzen en berichten die naar zijn klanten gaan.
- Na oplevering krijgt de opdrachtgever 14 dagen om gebreken te melden. Wij herstellen aantoonbare gebreken in de overeengekomen werking kosteloos.

4. Medewerking en gegevens van de opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt dat wij tijdig alle gegevens en toegang krijgen die wij nodig hebben om de opdracht goed uit te voeren.

- Denk aan toegang tot het CRM, de mailbox, de agenda en andere systemen, plus de informatie over het salesproces.
- De opdrachtgever garandeert dat hij bevoegd is om ons deze toegang en gegevens te geven, en dat het gebruik ervan niet in strijd is met de wet of met rechten van derden, zoals de AVG.
- Vertraging of extra kosten door ontbrekende of onjuiste informatie komen voor rekening van de opdrachtgever.
- Wij gebruiken toegangsgegevens alleen voor de opdracht. De opdrachtgever kan toegang altijd intrekken.

5. Prijzen en betaling

Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw, tenzij anders vermeld. Betaling gebeurt binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij in de offerte iets anders staat.

- Bij opdrachten met een vaste prijs mogen wij een voorschot vragen en de rest in delen factureren, zoals in de offerte staat.

- Bij terugkerende diensten, zoals onderhoud of een maandelijks beheerpakket, factureren wij vooraf per periode.
- Kosten van tools en platforms van derden, zoals abonnementen op automatiseringsdiensten of AI-gebruik, zijn voor rekening van de opdrachtgever, tenzij de offerte anders zegt.
- Betaalt de opdrachtgever niet op tijd, dan is hij direct in verzuim. Wij mogen dan de wettelijke handelsrente en de redelijke kosten van incasso in rekening brengen en onze werkzaamheden opschorten.
- Bezwaren tegen een factuur moeten binnen 8 dagen na factuurdatum schriftelijk bij ons zijn gemeld.

6. Looptijd, onderhoud en opzegging

Een eenmalige opdracht eindigt zodra de overeengekomen werkzaamheden zijn opgeleverd en geaccepteerd. Een overeenkomst voor onderhoud of beheer loopt voor de duur die in de offerte staat en wordt daarna stilzwijgend verlengd.

- Onderhoud en beheer kunnen na de eerste looptijd door beide partijen worden opgezegd met een opzegtermijn van 30 dagen, voor het einde van de lopende maand.
- Beide partijen mogen de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden bij een ernstige tekortkoming van de ander die niet binnen een redelijke termijn is hersteld, of bij faillissement of surseance van betaling van de ander.
- Bij tussentijdse beëindiging blijft de opdrachtgever het deel van de prijs verschuldigd voor werk dat wij tot dan toe hebben uitgevoerd.
- Na het einde van de overeenkomst verwijderen of retourneren wij toegangsgegevens en gegevens van de opdrachtgever op diens verzoek.

7. Intellectueel eigendom

De rechten op wat wij bouwen blijven bij ons totdat de opdrachtgever alles heeft betaald. Daarna krijgt hij een gebruiksrecht op de opgeleverde automatiseringen voor zijn eigen bedrijf.

- De opdrachtgever mag de automatiseringen gebruiken en laten aanpassen voor zijn eigen onderneming, maar niet doorverkopen of aan andere bedrijven aanbieden zonder onze schriftelijke toestemming.
- Wij mogen algemene kennis, methoden, sjablonen en onderdelen die niet specifiek voor de opdrachtgever zijn, opnieuw gebruiken.
- Gegevens, teksten en merken van de opdrachtgever blijven van hem.

- Wij mogen de opdrachtgever noemen als referentie en een geanonimiseerde beschrijving van het project als voorbeeld gebruiken, tenzij de opdrachtgever dat schriftelijk weigert.

8. Aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid is beperkt tot directe schade, en tot maximaal het bedrag dat wij voor de betreffende opdracht in rekening hebben gebracht, exclusief btw. Bij een overeenkomst voor onderhoud of beheer is het maximum het bedrag van de laatste drie maanden.

- Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst, gemiste omzet of leads, verlies van gegevens, reputatieschade of bedrijfsstagnatie.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door storingen, wijzigingen of beperkingen bij platforms en diensten van derden, zoals CRM-systemen, e-mailproviders of AI-leveranciers.
- De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het controleren van uitkomsten van AI en automatiseringen voordat hij ze naar zijn klanten stuurt of erop vertrouwt.
- Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van ons, of voor zover de wet de beperking niet toestaat.
- Een vordering tot schadevergoeding vervalt als wij niet binnen 12 maanden nadat de schade is ontdekt, schriftelijk door de opdrachtgever zijn aangesproken.

9. Overmacht, privacy en vertrouwelijkheid

Overmacht. Wij zijn niet aansprakelijk voor een tekortkoming die komt door overmacht, zoals storingen bij internet-, hosting- of platformaanbieders, uitval van AI-diensten, ziekte of overheidsmaatregelen. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden.

Privacy. Verwerken wij in de opdracht persoonsgegevens namens de opdrachtgever, dan is de opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en zijn wij verwerker. Partijen sluiten dan voor de start van de werkzaamheden een verwerkersovereenkomst. Hoe wij met onze eigen gegevens omgaan, staat in onze privacyverklaring.

Vertrouwelijkheid. Beide partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim en gebruiken die alleen voor de opdracht. Dit geldt niet voor informatie die al openbaar is of die wij wettelijk moeten verstrekken. Deze verplichting geldt ook na afloop van de overeenkomst.

10. Wijzigingen, toepasselijk recht en geschillen

Op alle overeenkomsten met Schakelwerk is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

- Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. De nieuwste versie staat op [schakelwerk.com](https://www.schakelwerk.com). Voor een lopende overeenkomst geldt de versie die bij het sluiten daarvan van toepassing was, tenzij de opdrachtgever een wijziging schriftelijk aanvaardt.
- Is een bepaling nietig of niet afdwingbaar, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen die bepaling dan door een geldige die zo dicht mogelijk bij het doel van de oorspronkelijke bepaling ligt.
- Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen. Lukt dat niet, dan beslist de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland.