

Algemene Voorwaarden HVAC AI

Laatst bijgewerkt: Oktober 2025

CW Infinity Marketing, gevestigd in **Maastricht, Nederland**, info@hvacai.nl (of een door Leverancier gecommuniceerd e-mailadres), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer **89951247** (hierna: "**Leverancier**"), levert onder de handelsnaam "**HVAC AI**" diensten op het gebied van AI-automatisering voor HVAC-bedrijven (verwarming, ventilatie, airconditioning en koeltechniek), software-implementatie, websites en marketingondersteuning.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van Leverancier, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

1. Definities

1.1 **Leverancier:** CW Infinity Marketing, handelend onder de naam **HVAC AI**.

1.2 **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die met Leverancier een overeenkomst aangaat of een offerte aanvraagt.

1.3 **Diensten:** alle door Leverancier aangeboden diensten, waaronder (maar niet beperkt tot) AI-automatisering, AI-voice-receptionisten, AI-chatbots/berichtkanalen, call tracking, storings- en onderhoudsplanners, contractbeheerflows, websites/funnels, integraties met planning/facturatie/CRM, database-reactivatie, support en marketingondersteuning.

1.4 **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever betreffende de levering van Diensten.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en leveringen van Leverancier.

2.2 Afwijkingen zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen.

3. Aanbiedingen en Offertes

3.1 Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend en 14 dagen geldig, tenzij anders vermeld.

3.2 Alle prijzen zijn exclusief btw en overige heffingen, tenzij anders vermeld.

3.3 Offertes zijn gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte informatie. Onjuistheden kunnen leiden tot herziening van prijs en/of scope.

4. Overeenkomst en Aanbetaling

4.1 De Overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever een aanbod van Leverancier schriftelijk of digitaal accepteert.

4.2 Leverancier start pas met werkzaamheden nadat de overeengekomen **aanbetaling** volledig is voldaan.

4.3 Indien de aanbetaling niet binnen de afgesproken termijn is ontvangen, vervalt de offerte of overeenkomst automatisch, zonder verdere verplichtingen voor Leverancier.

5. Uitvoering van de Diensten

5.1 Leverancier voert de Diensten naar beste kunnen uit, maar is afhankelijk van juiste en tijdige medewerking van Opdrachtgever.

5.2 Leverancier mag bij de uitvoering derden inschakelen.

5.3 Leverancier bepaalt, op basis van kennis en ervaring, de werkwijze en volgorde van uitvoering.

5.4 Tenzij uitdrukkelijk gegarandeerd, betreffen doorlooptijden en resultaten **inspanningsverplichtingen**.

5.5 Door Opdrachtgever gevraagde wijzigingen na start kunnen leiden tot meerwerk tegen het dan geldende tarief.

6. Verplichtingen van de Opdrachtgever

6.1 Opdrachtgever zorgt tijdig voor alle benodigde gegevens, materialen, (API-)sleutels, inloggegevens en medewerking (o.a. agenda-/telefoon toegang, integraties met planning/facturatie, CRM, contractgegevens).

6.2 Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de **inhoud** die via de systemen wordt verwerkt (bijv. klantdata, teksten, campagnes, voicemail-teksten, SMS/WhatsApp-templates).

6.3 Ongepaste of niet-professionele communicatie naar medewerkers van Leverancier (zoals persoonlijke, intimiderende of denigrerende bejegening) geeft Leverancier het recht de samenwerking **onherroepelijk** te beëindigen, zonder restitutie van reeds betaalde bedragen.

6.4 Indien noodzakelijke informatie niet of onjuist wordt aangeleverd, mag Leverancier de uitvoering opschorten en/of **extra kosten** in rekening brengen.

6.5 Opdrachtgever staat in voor het hebben en behouden van wettelijk vereiste toestemmingen voor telecommunicatie (AVG/Telecommunicatiewet), inclusief opt-ins voor telefonie, SMS, e-mail en WhatsApp.

7. Betaling

7.1 Facturatie geschiedt **maandelijks vooraf**, tenzij anders overeengekomen.

7.2 Betalingstermijn: **14 dagen** na factuurdatum.

7.3 Bij te late betaling kan Leverancier de toegang tot alle Diensten (waaronder websites, chatbots, voice agents en callflows) tijdelijk **opschorten**.

7.4 Na **drie** opeenvolgende mislukte of geweigerde betalingen wordt het account **direct geblokkeerd**. Heractivering vindt uitsluitend plaats na volledige voldoening van alle openstaande bedragen (incl. kosten).

7.5 Alle Diensten zijn **maandabonnementen** en worden automatisch verlengd, tenzij schriftelijk opgezegd conform artikel 8.

8. Duur en Opzegging

8.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor **onbepaalde tijd**, tenzij anders overeengekomen.

8.2 Indien door Leverancier **gratis** Diensten zijn geleverd (bijv. website, demo-omgeving of proefperiode), verplicht Opdrachtgever zich minimaal **drie (3) maanden** klant te blijven.

8.3 Na deze initiële periode kan opzegging **maandelijks per e-mail** met een **opzegtermijn van 30 dagen**.

8.4 Opzegging is pas geldig na **schriftelijke bevestiging** door Leverancier.

8.5 Reeds betaalde bedragen worden **niet** terugbetaald, tenzij Leverancier aantoonbaar in gebreke blijft.

8.6 Leverancier kan de samenwerking per direct beëindigen bij onbetaalde facturen, misbruik, onprofessioneel gedrag of twijfel aan serieuze zakelijke intentie.

9. Toegang, Hosting en Eigendom

9.1 Opdrachtgever krijgt **geen directe back-end-toegang** tot systemen (websites, chatbots, voice agents, automatiseringen, callflows of platformaccounts), tenzij schriftelijk overeengekomen.

9.2 Alle **technische en intellectuele eigendomsrechten** op systemen en automatiseringen blijven te allen tijde bij Leverancier.

9.3 Websites, funnels, chatbots, voice agents, callflows en overige digitale assets draaien op de **hosting van Leverancier** en zijn **niet overdraagbaar**.

9.4 Bij beëindiging van de samenwerking worden **geen** bronbestanden, codes, ontwerpen of data overgedragen; toegang wordt onmiddellijk beëindigd.

9.5 Opdrachtgever erkent dat alle systemen uitsluitend bruikbaar zijn binnen een **actieve overeenkomst**.

10. Telefonie, AI-Agents en Storings/Onderhoudsplanning

10.1 Opdrachtgever begrijpt dat AI-voice-receptionisten, callflows en chatbots afhankelijk zijn van door Opdrachtgever aangeleverde content, agenda-toegang en integraties; fouten of onvolledigheden hierin kunnen de werking beïnvloeden.

10.2 Leverancier is niet verantwoordelijk voor onjuist ingevoerde planning, dubbele boekingen door externe kalenders, storings bij telefonie-providers of messaging-platforms van derden.

10.3 Opdrachtgever blijft eindverantwoordelijk voor het **bevestigen, wijzigen of annuleren** van afspraken (storingen, noodgevallen, onderhoudscontracten) en voor correcte opvolging van no-shows.

10.4 Seizoens- en weerspiek (hittegolven/koudegolven) kunnen de responstijd van externe providers beïnvloeden; dit valt buiten de invloedssfeer van Leverancier.

11. Aansprakelijkheid

11.1 Leverancier is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste klanten, reputatieschade of gevolgschade.

11.2 De totale aansprakelijkheid van Leverancier is in alle gevallen beperkt tot het bedrag van de **laatste maandfactuur** voor de betreffende Dienst.

11.3 Opdrachtgever **vrijwaart** Leverancier voor aanspraken van derden die verband houden met het gebruik van de Diensten, inclusief (maar niet beperkt tot) claims inzake telemarketing/spam, AVG-overtredingen of inbreuk op rechten van derden.

12. Intellectueel Eigendom

12.1 Alle rechten op software, systemen, templates, prompts, voice-modellen, websites, content en overige materialen berusten bij Leverancier.

12.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een **tijdelijk, niet-overdraagbaar gebruiksrecht** zolang de overeenkomst actief is en betalingen plaatsvinden.

12.3 Bij beëindiging van de overeenkomst vervallen alle gebruiksrechten **onmiddellijk**.

13. Gegevensbescherming, Geheimhouding en Verwerkersrol

13.1 Partijen houden alle vertrouwelijke informatie strikt geheim, ook na beëindiging.

13.2 Persoonsgegevens worden verwerkt conform de **Privacy- en Cookieverklaring** van Leverancier en de **AVG**.

13.3 Voor zover Leverancier kwalificeert als **verwerker**, wordt (op verzoek van Opdrachtgever) een **verwerkersovereenkomst** gesloten. Zonder VWO worden alleen strikt noodzakelijke verwerkingen uitgevoerd.

13.4 Opdrachtgever staat in voor het hebben van geldige **grondslagen** en **opt-ins** voor alle contactvormen (telefonie, SMS, e-mail, WhatsApp) en vrijwaart Leverancier voor hiermee samenhangende claims.

14. Overmacht

14.1 Leverancier is niet aansprakelijk voor vertraging of tekortkomingen als gevolg van overmacht (o.a. storingen bij hosting/telefonie/messaging-providers, internetuitval, cyberincidenten, regelgeving of softwarefouten bij derden).

14.2 In geval van overmacht kan Leverancier de uitvoering opschorten of de overeenkomst (deels) ontbinden, zonder schadeplichtigheid.

15. Beëindiging door Leverancier

15.1 Leverancier kan de Overeenkomst per direct beëindigen bij wanbetaling, misbruik, overtreding van wet- en regelgeving, of ongepaste bejegening van medewerkers.

15.2 Bij beëindiging worden **alle accounts, websites en toegang direct geblokkeerd**.

15.3 Leverancier is niet verplicht gegevens of materialen te bewaren of te verstrekken na beëindiging.

16. Tariefwijzigingen en Voorwaarden

16.1 Leverancier mag tarieven en/of voorwaarden wijzigen. Opdrachtgever wordt hier tijdig over geïnformeerd.

16.2 Bij prijs- of voorwaardenwijzigingen die ingaan tijdens een lopende periode, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst binnen 14 dagen na kennisgeving te beëindigen per het einde van de lopende betaaltermijn.

17. Toepasselijk Recht en Geschillen

17.1 Op deze voorwaarden is uitsluitend **Nederlands recht** van toepassing.

17.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement **Limburg**.

18. Slotbepalingen

18.1 Indien een bepaling geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht; partijen zullen de ongeldige bepaling vervangen door een bepaling die de strekking zoveel mogelijk benadert.

18.2 Deze voorwaarden vormen de volledige weergave van de afspraken, met uitsluiting van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever.
