Algemene voorwaarden ContactPilot

Laatst bijgewerkt: 21 november 2026 · ContactPilot · MitchellMoves

Artikel 1. Definities

- **ContactPilot / wij / ons:** de dienstverlener, MitchellMoves, KvK-nummer 97713686, gevestigd te Buurtplein 59, 3192 CA Hoogvliet Rotterdam
- **Klant / u:** de natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met ContactPilot
- **Dienst:** de AI-gestuurde WhatsApp-assistent die ContactPilot levert, inclusief alle bijbehorende functionaliteiten per pakket (Basis, Premium, Max)
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen ContactPilot en de klant voor het leveren van de dienst

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen ContactPilot en de klant.
2. Door gebruik te maken van de dienst gaat de klant akkoord met deze voorwaarden.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen.

Artikel 3. De dienst

1. ContactPilot levert een AI-gestuurde assistent die via WhatsApp klantcommunicatie afhandelt, waaronder het inplannen van afspraken, beantwoorden van vragen en versturen van reviewverzoeken.
2. De exacte functionaliteiten zijn afhankelijk van het gekozen pakket (Basis, Premium of Max), zoals beschreven op de website.
3. Bij de dienst hoort een klantportaal (mijn.contactpilot.nl) waarin de klant overzichten met aantallen ziet, zoals het aantal gesprekken en ingeplande afspraken. De klant ontvangt hiervoor een persoonlijk account van ContactPilot.
4. ContactPilot spant zich in om de dienst zo goed mogelijk te laten functioneren, maar kan niet garanderen dat de dienst foutloos of ononderbroken werkt.

Artikel 4. Jaarabonnement

1. De klant kan kiezen voor een jaarabonnement. Daarbij wordt het abonnement voor 12 maanden in één keer vooraf betaald en ontvangt de klant 3 maanden gratis (de klant betaalt 9 maanden).
2. Een jaarabonnement kent een looptijd van 12 maanden en kan tijdens die looptijd niet tussentijds worden opgezegd.
3. Na afloop wordt een jaarabonnement stilzwijgend verlengd met telkens 1 maand, tenzij tijdig opgezegd met 1 maand opzegtermijn.

Artikel 5. Looptijd en opzegging

1. Een maandabonnement is maandelijks opzegbaar.
2. De opzegtermijn bedraagt 1 maand.
3. Opzeggen kan via e-mail of WhatsApp aan ContactPilot.
4. Voor een jaarabonnement gelden de looptijd en verlenging uit artikel 4.

Artikel 6. Prijzen en betaling

1. De actuele prijzen per pakket staan vermeld op de website van ContactPilot.
2. Betaling geschiedt maandelijks vooraf via factuur.
3. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden betaald.
4. Bij niet-tijdige betaling is ContactPilot gerechtigd de dienst tijdelijk op te schorten, na de klant hierover te hebben geïnformeerd.
5. Eenmalige opstartkosten worden voorafgaand aan de installatie van de dienst gefactureerd.
6. ContactPilot behoudt zich het recht voor prijzen jaarlijks te indexeren of aan te passen, met een aankondiging van minimaal 1 maand vooraf.

Artikel 7. Verplichtingen van de klant

1. De klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste en volledige informatie die nodig is voor het inrichten van de dienst (zoals bedrijfsgegevens, werkgebied, klustypes en agenda-toegang).
2. De klant is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst richting zijn eigen klanten en voor de juistheid van de informatie die via de assistent wordt gecommuniceerd.
3. De klant zal de dienst niet gebruiken voor onwettige doeleinden.
4. De klant houdt de inloggegevens van het klantportaal geheim en meldt misbruik of verlies direct aan ContactPilot. De klant is verantwoordelijk voor wat er met zijn account gebeurt.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. ContactPilot is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het niet of onjuist functioneren van de dienst, behoudens in geval van opzet of grove nalatigheid.
2. ContactPilot is niet aansprakelijk voor gemiste afspraken, omzetverlies of andere indirecte schade die de klant lijdt door storingen, onderhoud of uitval van de dienst.
3. De totale aansprakelijkheid van ContactPilot is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat de klant in de voorafgaande 3 maanden aan ContactPilot heeft betaald.
4. ContactPilot is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door onjuiste of onvolledige informatie die door de klant is aangeleverd.

Artikel 9. Beschikbaarheid en onderhoud

1. ContactPilot streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van de dienst, maar garandeert geen 100% uptime.
2. Onderhoud wordt waar mogelijk buiten kantooruren uitgevoerd en vooraf aangekondigd.
3. Bij storingen spant ContactPilot zich in om deze zo snel mogelijk te verhelpen.

Artikel 10. Intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectueel eigendom met betrekking tot de dienst, software en bijbehorende content berusten bij ContactPilot.
2. De klant verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst.
3. Het is de klant niet toegestaan de dienst te kopiëren, na te bouwen of te herverkopen aan derden.

Artikel 11. Persoonsgegevens

1. De verwerking van persoonsgegevens binnen de dienst is beschreven in de afzonderlijke privacyverklaring van ContactPilot.
2. Voor de gegevens van de klanten van de klant is de klant verantwoordelijk en treedt ContactPilot op als verwerker. Partijen sluiten hiervoor een verwerkersovereenkomst, die onderdeel is van de overeenkomst.

Artikel 12. Wijzigingen

1. ContactPilot behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen.
2. Wijzigingen worden minimaal 1 maand voor inwerkingtreding aangekondigd aan de klant.
3. Indien de klant niet akkoord gaat met de wijzigingen, heeft de klant het recht de overeenkomst op te zeggen voor de ingangsdatum van de wijziging.

Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden in eerste instantie in onderling overleg opgelost.
3. Indien dit niet tot een oplossing leidt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar ContactPilot is gevestigd.

Artikel 14. Contact

Voor vragen over deze algemene voorwaarden: info@contactpilot.nl of WhatsApp 06 48 61 81 81.

MitchellMoves · KvK 97713686 · Buurtplein 59, 3192 CA Hoogvliet Rotterdam · info@contactpilot.nl · 06 48 61 81 81