

Algemene voorwaarden FortCRM

Versie 25 oktober 2026 · fortcrm.nl/algemene-voorwaarden · KvK 42105837

Dit zijn de algemene voorwaarden van FortCRM, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42105837. We hebben ze kort en in gewone taal gehouden. Vragen? Mail naar hallo@fortcrm.nl. Liever een PDF? [Download de algemene voorwaarden](#).

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten en onderhoudsabonnementen van FortCRM. “Klant” is de organisatie die met ons een opdracht aangaat.

1.2 Afspraken die afwijken van deze voorwaarden gelden alleen als we ze schriftelijk (ook per e-mail) hebben vastgelegd.

1.3 Algemene voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.

2. Offerte en opdracht

2.1 Onze offertes zijn 30 dagen geldig, tenzij in de offerte anders staat.

2.2 De opdracht komt tot stand zodra de klant de offerte digitaal of schriftelijk akkoord geeft.

2.3 Wat binnen de opdracht valt, staat in de offerte. Extra werk tijdens de implementatie doen we pas na akkoord op een aanvullende offerte. Uren na livegang rekenen we af tegen de uurtarieven uit de offerte, maandelijks achteraf: het tarief onder SLA als de klant een onderhoudsabonnement heeft, anders het tarief zonder SLA.

3. Uitvoering

3.1 We voeren de opdracht zo goed mogelijk uit, met de zorg die je van een vakkundige dienstverlener mag verwachten. We hebben een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting, behalve waar we iets uitdrukkelijk garanderen (artikel 5).

3.2 De klant zorgt op tijd voor wat wij nodig hebben: toegang tot systemen, de juiste gegevens, en mensen die beschikbaar zijn voor sessies en beslissingen. Vertraging door het ontbreken daarvan komt voor rekening van de klant.

3.3 We mogen onderdelen laten uitvoeren door zorgvuldig gekozen derden. We blijven dan verantwoordelijk voor de opdracht.

3.4 De klant sluit zelf een abonnement af bij Pipedrive en blijft eigenaar van dat account. Voor koppelingen met andere software (zoals n8n, boekhoudpakketten of AI-diensten) gelden ook de voorwaarden van die leveranciers. Wij zijn niet verantwoordelijk voor storingen, wijzigingen of prijsverhogingen bij die partijen.

4. Prijzen en betaling

4.1 Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw.

4.2 Pipedrive-licenties zitten niet in onze prijzen. Die betaalt de klant rechtstreeks aan Pipedrive.

4.3 Implementaties factureren we in twee delen: 50% bij akkoord op de offerte en 50% zodra de inrichting live is.

4.4 Onderhoudsabonnementen factureren we per kalendermaand vooraf, vanaf de eerste hele kalendermaand na de gratis proefmaand.

4.5 De betaaltermijn is 14 dagen na factuurdatum. Betaalt de klant niet op tijd, dan sturen we een herinnering. Blijft betaling daarna uit, dan mogen we het werk opschorten en wettelijke rente en redelijke incassokosten in rekening brengen.

4.6 We mogen de tarieven van onderhoudsabonnementen eenmaal per jaar aanpassen. We melden dat minimaal één maand vooraf. De klant mag het abonnement dan per de ingangsdatum opzeggen.

5. Garantie

5.1 Bij de pakketten Shared en Volledig ontzorgd geven we deze garantie:

- **Snel live.** Is de inrichting niet binnen 6 weken na de start live, dan vergoeden we de Pipedrive-licentiekosten van de klant over de periode van de overschrijding.
- **Actief gebruik.** Werkt het team 60 dagen na livegang nog niet actief met het systeem, dan geven we een extra training zonder kosten.

5.2 De garantie geldt niet als de vertraging of het uitblijven van gebruik komt doordat de klant afspraken uit artikel 3.2 niet nakomt, of doordat de klant de scope tijdens de opdracht wijzigt.

5.3 Na livegang hebben we een nazorgperiode van 30 dagen. Fouten in onze inrichting die in die periode aan het licht komen, herstellen we zonder kosten.

6. Onderhoudsabonnement

6.1 Een onderhoudsabonnement (SLA) is optioneel. Kiest de klant ervoor, dan start het bij livegang met een gratis proefmaand. Daarna loopt het per kalendermaand en wordt het telkens stilzwijgend met een maand verlengd.

6.2 Beide partijen kunnen het abonnement opzeggen met een opzegtermijn van één maand, per het einde van een kalendermaand.

6.3 Wat binnen het abonnement valt, zoals uren, reactietijden en kanalen, staat in de offerte of op onze pakkettenpagina. Niet-gebruikte uren vervallen aan het einde van de maand.

7. Intellectueel eigendom

7.1 Na volledige betaling mag de klant alles wat we voor hem hebben ingericht onbeperkt blijven gebruiken en aanpassen, ook als de samenwerking stopt. Dat geldt voor de inrichting van Pipedrive, workflows, sjablonen en documentatie.

7.2 Het eigendom van herbruikbare onderdelen, zoals standaardworkflows, sjablonen, werkwijzen en kennis, blijft bij FortCRM. We mogen die ook voor andere klanten gebruiken, zonder vertrouwelijke gegevens van de klant.

7.3 De gegevens in het Pipedrive-account van de klant zijn en blijven van de klant.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Onze aansprakelijkheid is beperkt tot directe schade en tot maximaal het bedrag dat de klant voor de betreffende opdracht heeft betaald. Bij een onderhoudsabonnement is dat maximaal het bedrag van de laatste drie maanden.

8.2 We zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst, gemiste omzet of verlies van gegevens. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor back-ups van zijn gegevens.

8.3 Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van FortCRM.

8.4 Een claim moet de klant binnen 12 maanden nadat de schade bekend werd schriftelijk bij ons melden. Daarna vervalt het recht op vergoeding.

9. Vertrouwelijkheid en privacy

9.1 We gaan vertrouwelijk om met alle informatie van de klant en delen die niet met anderen, behalve als dat nodig is voor de opdracht of de wet ons daartoe verplicht.

9.2 Als we voor de klant persoonsgegevens verwerken, sluiten we een verwerkersovereenkomst. Hoe we zelf met persoonsgegevens omgaan, lees je in onze [privacyverklaring](#).

10. Overmacht

Kunnen we door overmacht onze afspraken niet nakomen, zoals bij een storing bij een leverancier, ziekte of overheidsmaatregelen, dan schuiven die afspraken op zolang de overmacht duurt. Duurt die langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de opdracht schriftelijk beëindigen. Wat al geleverd is, wordt naar verhouding gefactureerd.

11. Beëindiging

11.1 Een implementatieopdracht eindigt bij oplevering. De klant kan een lopende opdracht tussentijds stoppen. Hij betaalt dan het werk dat tot dat moment is gedaan, met als minimum de eerste factuur van 50%.

11.2 Beide partijen mogen de samenwerking direct beëindigen als de ander failliet gaat, surseance van betaling krijgt of na een schriftelijke ingebrekestelling zijn verplichtingen niet nakomt.

11.3 Bij het einde van de samenwerking zorgen we dat de klant volledige toegang heeft tot zijn account en documentatie. Onze eigen toegang trekken we in.

12. Toepasselijk recht

Op alle afspraken met FortCRM is Nederlands recht van toepassing. Geschillen leggen we voor aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar FortCRM is gevestigd, nadat we eerst samen geprobeerd hebben er uit te komen.