

# SAMENWERKINGSOVEREENKOMST – FLOWKIFY BV

**Datum:** 1 februari 2025

**Bedrijf:** Flowkify BV – BE 1019.968.757 – Potaardestraat 46, 1860 Meise – dieter@flowkify.com

## 1. Toepasselijkheid en rangorde

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten en overeenkomsten waarbij Flowkify diensten of producten levert, met inbegrip van **A.I. & automation trainingen, A.I. & automation consultancy en workshops, A.I. & automation ontwerp en ontwikkeling, licenties op A.I. & automation agents, tools, webapplicaties, en services op hosting, onderhoud en aanverwante diensten.**
- 1.2. Door (digitaal) te ondertekenen of een akkoord te bevestigen op de offerte, orderbevestiging of bestelbon, aanvaardt de klant deze algemene voorwaarden.
- 1.3. Afwijkende of eigen algemene voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing, tenzij Flowkify deze uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaardt.
- 1.4. Bij tegenstrijdigheden hebben de bepalingen van de offerte/bestelbon, Statement of Work of een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst voorrang op deze algemene voorwaarden.

## 2. Offerte, totstandkoming en geldigheid

- 2.1. Offertes zijn **één (1) maand** geldig, tenzij anders vermeld.
- 2.2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de klant de offerte ongewijzigd vóór de vervaldatum schriftelijk of digitaal goedkeurt. De ondertekende overeenkomst vervangt alle eerdere (mondelinge of schriftelijke) afspraken.
- 2.3. Offertes en aanbiedingen vormen een ondeelbaar geheel: gedeeltelijke aanvaarding is niet mogelijk zonder schriftelijk akkoord van Flowkify.
- 2.4. De werken starten pas na ontvangst van het contractueel voorziene voorschot (zie artikel 10).

## 3. Scopewijzigingen, correctierondes en extra werk

- 3.1. Tenzij anders overeengekomen zijn maximaal **twee correctierondes** inbegrepen (gebundelde feedback). Vanaf de **derde** correctieronde of bij scopewijzigingen tijdens/na het traject wordt in **regie** gefactureerd aan de dan geldende uurtarieven.
- 3.2. Supplementaire opdrachten die buiten de initiële overeenkomst vallen, worden enkel uitgevoerd na (e-mail)bevestiging door de klant en worden in regie aangerekend.
- 3.3. Flowkify kan gevraagde wijzigingen weigeren wanneer ze onredelijk, technisch onhaalbaar of budgettair niet gedekt zijn.

## 4. Uitvoering: inspanningsverbintenis, medewerking en onderaanneming

- 4.1. Flowkify levert een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in een fixed price Statement of Work.
- 4.2. De klant levert tijdig en correct alle noodzakelijke input/toegangen (o.a. content, code, databases, servergegevens, accounts, wireframes, design-elementen). Bij laattijdige of onvolledige aanlevering mag Flowkify de uitvoering opschorten en/of meerkosten aanrekenen.
- 4.3. Flowkify mag de overeenkomst geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden.
- 4.4. De klant mag zijn rechten en plichten niet overdragen zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van Flowkify.

## 5. Levering, leveringstermijn en oplevering

- 5.1. Leveringstermijnen worden in onderling overleg bepaald en zijn indicatief. Bij het ontbreken van een termijn levert Flowkify binnen een redelijke termijn.
- 5.2. Bij scopewijzigingen of bijkomende opdrachten wordt de leveringstermijn verlengd met de tijd die redelijkerwijs nodig is.
- 5.3. Flowkify start na ontvangst van alle vereiste input en na betaling van het voorschot.
- 5.4. Indien Flowkify de voorziene of redelijke termijn niet kan halen, gunt de klant Flowkify schriftelijk een bijkomende hersteltermijn van minstens 30 kalenderdagen.
- 5.5. Oplevering gebeurt door e-mail met een link of toegang tot de deliverables (test- of productieomgeving).
- 5.6. Door de klant gepauzeerde projecten langer dan 6 weken kunnen aanleiding geven tot een restart fee in verhouding tot de heropstartinspanning.

## 6. Garantieperiode en acceptatie

- 6.1. Er geldt een garantieperiode van 20 werkdagen vanaf: (i) de start van de Q&A/acceptatietesten, of (ii) de dag na een voorziene training.
- 6.2. Tijdens de garantieperiode herstelt Flowkify zonder bijkomende kosten bugs die de werking negatief beïnvloeden. Geen bugs zijn: (a) nieuwe of gewijzigde functionaliteiten; (b) designwijzigingen; (c) fouten door foutief gebruik of beheer door de

klant; (d) gebreken die het gevolg zijn van onjuiste/onvolledige input van de klant.

6.3. De klant test zelf eveneens. Bij gebrek aan melding van gebreken binnen de garantieperiode geldt de oplevering als aanvaard. Nadien worden aanpassingen alleen in regie uitgevoerd.

## 7. CMS Beheerschermen

7.1. Niet-gespecificeerde beheerschermen/pagina's volgen de standaardfunctionaliteit van het gekozen CMS/thema.

7.2. Wanneer stijl, lettertype en layout door Flowkify worden ingevuld, zijn latere wijzigingen op vraag van de klant in regie, behoudens andersluidende afspraken.

## 8. Recurrente diensten

Flowkify biedt drie types recurrente diensten aan. Elk type heeft eigen modaliteiten.

### 8.1. Service Level Agreements (SLA's)

a) **Voorwerp:** onderhoud, hosting, support, A.I. & automation tokens en aanverwante diensten.

b) **Duur:** onbepaalde duur

c) **Facturatie:** periodieke vooruitbetaling (maandelijks of jaarlijks).

d) **Opzeg:** opzeg door de klant met **één maand** opzegtermijn, betekend **per e-mail**. De opzegtermijn start op de **eerste dag van de maand volgend op ontvangst. Reeds gefactureerde perioden worden niet terugbetaald.**

e) **Opschorting door Flowkify:** Indien de klant in gebreke blijft met de betaling van vervallen facturen of in strijd handelt met de servicevoorwaarden, is Flowkify gerechtigd het gebruiksrecht onmiddellijk te schorsen en, bij aanhoudende wanbetaling of schending, de service definitief te beëindigen, zonder recht op terugbetaling van reeds betaalde vergoedingen.

f) **Prijsaanpassing:** Flowkify kan prijzen driemaandelijks indexeren en/of aanpassen mits **minstens 30 dagen** voorafgaande kennisgeving; de klant kan bij onenigheid opzeggen vóór de ingangsdatum.

### 8.2. Licenties op tools

a) **Voorwerp:** toegang en gebruiksrechten op door Flowkify ontwikkelde of beheerde tools (e.g. Mailify, CRMagent, A.I.-agents...).

b) **Duur:** zoals in 8.1.b.

c) **Facturatie:** zoals in 8.1.c.

d) **Opzeg:** zoals in 8.1.d.

e) **Opschorting door Flowkify:** zoals in 8.1.e.

f) **Prijsaanpassing:** zoals in 8.1.f.

g) **Gebruiksrechten:** niet-exclusief, niet-overdraagbaar; gebruik conform licentievoorwaarden/productfiches. Het gebruiksrecht wordt enkel verleend voor de duur van de overeenkomst en onder voorwaarde van volledige en tijdige betaling.

### 8.3. Coaching & Automation Retainers

a) **Voorwerp:** kwartaalformules met vaste maandelijks afname van uren voor team coaching en automation sprints.

b) **Duur:** telkens **3 maanden**, met **automatische hernieuwing per kwartaal** tenzij tijdig opgezegd volgens 8.1.d.

c) **Facturatie:** **maandelijks vooruitbetaling.**

d) **Opzeg:** zoals in 8.1.d.

e) **Opschorting door Flowkify:** zoals in 8.1.e.

f) **Prijsaanpassing:** zoals in 8.1.f.

g) **Planning:** inzet van uren gebeurt in onderling overleg binnen het kwartaal; niet-benutte uren vervallen tenzij anders overeengekomen.

## 9. Projectmatige overeenkomsten

### 9.1. Fixed price Projecten (Statement of Work)

a) **Voorwerp:** het ontwerpen/ontwikkelen van een project is een eenmalige verbintenis

b) **Duur:** verbintenis zonder looptijd, duur wordt bepaald in de Statement of Work

c) **Facturatie:**

1. Tenzij anders vermeld, zijn alle prijzen **exclusief btw** en exclusief derden-/mediakosten. **Media-aankopen** worden **100% vooraf** gefactureerd en betaald.

2. Bij projectmatige opdrachten betaalt de klant een **voorschot van 40%** vóór de start; het **saldo** wordt gefactureerd bij (tussen)oplevering of volgens het afgesproken facturatieschema.

3. Facturen zijn betaalbaar binnen **30 dagen** na factuurdatum, tenzij anders vermeld.

4. Bij laattijdige betaling is **van rechtswege en zonder ingebrekestelling** een verwijlrent van **12% per jaar** verschuldigd, plus een forfaitaire schadevergoeding van **10%** van het openstaande bedrag met een minimum van **€125**.

5. Flowkify mag bij betalingsachterstand de dienstverlening (tijdelijk) staken en online diensten offline halen. Protest schort de betalingsverplichting niet op.

6. Indien een meeting enkel bij de klant kan doorgaan, geldt een transportkost van **€0,50/km** (heen en terug) vanaf het kantoor (Wintercircus, Gent) of vanaf de maatschappelijke zetel tenzij anders overeengekomen.

d) **Opzeg door de klant:**

1. **Voor de aanvang van de werkzaamheden:** forfaitaire schadevergoeding van **40%** van het totale orderbedrag, vermeerderd met reeds gemaakte externe kosten.
2. **Na de aanvang van de werkzaamheden:** forfaitaire schadevergoeding van **100%** van het totale orderbedrag (inclusief alle overeengekomen termijnen/aflossingen), vermeerderd met reeds gemaakte externe kosten.
3. Voornoemde vergoedingen laten het recht van Flowkify op hogere bewezen schade onverlet.
4. Bepalingen die naar aard bestemd zijn om voort te duren (o.a. betaling, IP, vertrouwelijkheid, aansprakelijkheid, niet-afwijking, geschillen) blijven van kracht na beëindiging.
- e) **Opschorting door Flowkify:** Flowkify kan de uitvoering opschorten of de overeenkomst beëindigen bij: (i) betalingsachterstand van **meer dan 30 dagen** na vervaldatum; (ii) ernstige contractuele tekortkoming; (iii) bedrog; (iv) faillissement, gerechtelijke reorganisatie of vergelijkbare omstandigheden aan de zijde van de klant; (v) ontbreken van noodzakelijke materialen/toegangen waardoor uitvoering onmogelijk wordt.
- f) **Prijsaanpassing:** niet van toepassing

## 10. Trainingen en Workshops

### 10.1. Trainingen en Workshops

- a) **Voorwerp:** Het geven van trainingen en workshops
- b) **Duur:** verbintenis zonder looptijd, duur wordt bepaald in de Statement of Work
- c) **Facturatie:** De klant wordt **100% vooraf** gefactureerd bij goedkeuring van de offerte.
- d) **Opzeg door de klant:** Trainingen en workshops kunnen niet opgezegd worden. Trainingen en workshops kunnen kosteloos verplaatst worden indien dit uiterlijk 14 dagen voor de uitvoering gevraagd wordt.
- e) **Opschorting door Flowkify:** zoals in 9.1.e.
- f) **Prijsaanpassing:** niet van toepassing

## 11. Consultancy

- 11.1. **Voorwerp:** Deze bepalingen zijn aanvullend en gelden wanneer Flowkify consultants ter beschikking stelt.
- 11.2. **Duur:** Consultants worden geboekt voor een bepaalde termijn en regime (bv. 4/5, 3/5) zoals vermeld in de offerte. Binnen die termijn werkt de consultant onder functionele aansturing van de klant. De **gereserveerde tijd wordt steeds aangerekend**, ook indien de klant tijdelijk geen inzet voorziet, tenzij anders overeengekomen.
- 11.3. **Exclusiviteit en vervanging:** Flowkify houdt de genoemde consultant exclusief beschikbaar binnen het afgesproken regime, behoudens overmacht (art. 16). Bij uitval door overmacht levert Flowkify redelijke inspanningen om vervanging te voorzien; schadevergoeding is niet verschuldigd.
- 11.4. **Kwaliteitscontrole:** De klant organiseert kwaliteitscontrole op het werk van de consultant. Indien Flowkify bijkomende kwaliteitscontrole of projectmanagement moet uitvoeren, gebeurt dit in regie, tenzij anders overeengekomen.
- 11.5. **Uitvoeringsplaats en kosten:** Werken gebeuren doorgaans remote of in de kantoren van Flowkify. Op vraag van de klant kan ter plaatse bij de klant worden gewerkt; verplaatsingskosten worden vooraf overeengekomen van **€0,5/km** (heen en terug) vanaf het kantoor (Wintercircuit, Gent) of vanaf de maatschappelijke zetel tenzij anders overeengekomen.
- 11.6. **Facturatie:** Gepresteerde uren worden in de regel **maandelijks gefactureerd** (betalingstermijn 30 dagen). Indien de werkelijke uren hoger zijn dan voorzien, mag Flowkify deze doorfactureren aan de overeengekomen tarieven, tenzij anders afgesproken. Toeslagen, tenzij anders overeengekomen:
  - > +40 u/week: **+50%**
  - tussen 22u en 7u: **+100%**
  - op zaterdag: **+100%**
  - op zondag of wettelijke feestdag: **+100%**
- 11.7. **Prijsaanpassing:** Flowkify mag een **jaarlijkse prijsindexatie** toepassen.

## 12. Eigendom, licenties en eigendomsvoorbehoud

- 12.1. Flowkify behoudt de eigendom op alle geleverde goederen en rechten tot **volledige betaling** van alle opeisbare vorderingen.
- 12.2. Na volledige betaling krijgt de klant een **niet-exclusief, niet-overdraagbaar** gebruiksrecht op de opgeleverde deliverables voor intern gebruik binnen de eigen onderneming/groep.
- 12.3. De klant wordt nooit eigenaar van het onderliggende platform/framework (incl. generieke componenten, libraries, templates en knowhow).
- 12.4. De klant mag deliverables niet (door)verkoopen of ter beschikking stellen aan derden buiten de eigen groep, tenzij uitdrukkelijk toegestaan.

## 13. Intellectuele eigendomsrechten en knowhow

- 13.1. Alle IE-rechten (o.a. auteursrechten, databankrechten, rechten op broncode, designs, documentatie, analyses, scripts) op door Flowkify ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen blijven bij Flowkify en/of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 13.2. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Flowkify mogen materialen niet worden hergebruikt of verwerkt in andere projecten dan waarvoor ze oorspronkelijk gemaakt zijn.
- 13.3. Flowkify mag de door uitvoering toegenomen knowhow vrij aanwenden, zonder vertrouwelijke informatie van de klant te onthullen.

## 14. Hosting en security

- 14.1. Bij hosting via Flowkify (shared of dedicated) gelden de voorwaarden van Flowkify en/of haar hostingpartners.
- 14.2. Bij hosting elders gelden de voorwaarden van die hostingpartner. De klant staat in voor naleving van toepasselijke wetgeving en onthoudt zich van illegale, auteursrechtelijk beschermde, haatdragende, pornografische of anderszins onrechtmatige content.
- 14.3. Flowkify treft **redelijke beveiligingsmaatregelen** naar de stand van de techniek, maar 100% veiligheid kan niet worden gegarandeerd. De klant erkent de ermee gepaard gaande risico's.
- 14.4. Indien de klant zelf (of via derden) configuraties wijzigt, code uitrolt (bv. via PaaS) of beheer verricht buiten contentbeheer, is Flowkify niet aansprakelijk voor de gevolgen.

## 15. Bescherming persoonsgegevens (samenvatting – DPA volgt)

- 15.1. Voor zover Flowkify bij de uitvoering van de diensten **persoonsgegevens** verwerkt in opdracht van de klant, treedt Flowkify op als **verwerker** en de klant als **verwerkingsverantwoordelijke** in de zin van de GDPR.
- 15.2. Partijen sluiten een **afzonderlijke verwerkersovereenkomst (DPA)** die voorrang heeft op dit artikel. In afwachting daarvan: (i) verwerkt Flowkify persoonsgegevens uitsluitend op schriftelijke instructie van de klant; (ii) treft Flowkify passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen; (iii) meldt Flowkify inbreuken op de beveiliging **zonder onredelijke vertraging** aan de klant; (iv) mag Flowkify **subverwerkers** inschakelen mits passende waarborgen.
- 15.3. De klant staat in voor een rechtmatige grondslag en informatieplicht t.a.v. betrokkenen en voor de rechtmatigheid van de aangeleverde data.

## 16. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 16.1. Flowkify is niet aansprakelijk bij **overmacht** (zie artikel 17).
- 16.2. Bij toerekenbare tekortkoming is de totale contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van Flowkify per schadegeval en samen in totaal beperkt tot het **door de klant betaalde factuurbedrag** voor de betreffende opdracht/dienst in de **laatste 12 maanden** voorafgaand aan het schadevoorval.
- 16.3. Flowkify is niet aansprakelijk voor **indirecte schade** (zoals winstderving, verlies van data, verlies van kansen, reputatieschade), noch voor schade voortvloeiend uit onjuiste/onvolledige input van de klant of uit eigen beheer/configuratie door de klant.
- 16.4. De voorgaande beperkingen gelden niet in geval van **opzet of bedrog** door Flowkify en laten dwingende wettelijke aansprakelijkheden onverlet.
- 16.5. De klant **vrijwaart** Flowkify voor aanspraken van derden die verband houden met door de klant aangeleverde of gepubliceerde inhoud en/of inbreuken op rechten van derden.

## 17. Overmacht

- 17.1. Overmacht: elke omstandigheid buiten de redelijke controle van Flowkify die uitvoering verhindert of wezenlijk bemoeilijkt (bv. natuurramp, oorlog, staking, pandemie, overheidsmaatregelen, storingen bij toeleveranciers/hostingproviders, stroom- of netwerkuitval).
- 17.2. Bij tijdelijke overmacht worden verplichtingen opgeschort. Flowkify hervat de uitvoering zodra dit redelijkerwijs mogelijk is.

## 18. Niet-afwijking

- 18.1. De klant benadert geen medewerkers of vaste zelfstandige partners van Flowkify om in dienst te treden of opdrachten te aanvaarden, gedurende de looptijd van de samenwerking en tot **12 maanden** nadien.
- 18.2. Bij inbreuk is een forfaitaire schadevergoeding van **€50.000 per overtreding** verschuldigd, onverminderd het recht van Flowkify om hogere werkelijke schade te vorderen.

## 19. Communicatie, bewijs en promotionele referenties

- 19.1. Kennisgevingen via e-mail aan het door de klant opgegeven adres gelden als rechtsgeldig bewijs, behoudens bepalingen die een aangetekend schrijven vereisen.
- 19.2. Flowkify mag het project en de (handels)naam en het logo van de klant **als referentie** gebruiken (presentaties, cases, portfolio, social media, offertes). De klant kan vooraf gemotiveerd bezwaar maken in geval van vertrouwelijkheid of wettelijke beperkingen; partijen maken dan redelijke afspraken (bv. anonimisering).
- 19.3. In de sector wordt vaak Engels gebruikt; de klant aanvaardt dat bepaalde communicatie in het Engels verloopt.
- 19.4. Gesprekken met Flowkify kunnen worden **opgenomen** voor kennisopbouw, kwaliteits- en opleidingsdoeleinden.

## 20. Wijzigingen van voorwaarden en prijzen

- 20.1. Flowkify mag deze voorwaarden **wijzigen of aanvullen**. Wijzigingen gelden ook voor lopende overeenkomsten met inachtneming van een **termijn van 30 dagen** na schriftelijke kennisgeving.
- 20.2. Indien de klant niet akkoord gaat met een wezenlijke wijziging, mag hij de overeenkomst beëindigen met ingang van de datum waarop de wijzigingen van kracht worden, mits tijdige kennisgeving.

20.3. Prijswijzigingen voor recurrente diensten worden **minstens 30 dagen vooraf** gecommuniceerd; de klant kan opzeggen vóór de ingangsdatum van de nieuwe prijzen (cf. artikel 8).

## 21. Geschillenbeslechting, bemiddeling en bevoegde rechtbank

21.1. Partijen proberen een geschil eerst **in der minne** op te lossen.

21.2. Lukt dit niet binnen **30 dagen**, dan leggen partijen het geschil voor aan **bemiddeling** bij een **erkend bemiddelaar in handelszaken**. De bemiddeling vangt aan binnen **30 dagen** na het verzoek. Kosten worden gelijk verdeeld, tenzij anders overeengekomen.

21.3. Indien bemiddeling geen oplossing biedt binnen **60 dagen** na aanvang (behoudens verlenging in onderling overleg), zijn uitsluitend bevoegd de **rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Gent (België)**. Op alle overeenkomsten is **Belgisch recht** van toepassing.

21.4. De nietigheid of ongeldigheid van één bepaling tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan; partijen vervangen de nietige bepaling door een geldige met zoveel mogelijk dezelfde strekking.