ALGEMENE VOORWAARDEN - FLOWFIN

Flowfin BV - 1037.572.871 - RPR Brussel, Nederlandstalige afdeling - Potaardestraat 46, 1860 Meise

Versie 3 september 2026

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden (de **"Algemene Voorwaarden**") hebben de volgende begrippen, met een hoofdletter geschreven, de hierna omschreven betekenis:

"Flowfin": Flowfin, een besloten vennootschap met zetel te Potaardestraat 46, 1860 Meise, RPR Brussel, Nederlandstalige afdeling, ingeschreven in het KBO onder nummer 1037.572.871.

"Klant": elke onderneming in de zin van artikel I.1.1° WER of artikel I.8.39° WER die met Flowfin een Overeenkomst sluit of aan wie een Offerte wordt toegezonden. Deze algemene voorwaarden zijn niet bestemd voor en niet van toepassing op consumenten in de zin van artikel I.1.2° WER.

"Platform": de software-as-a-service-toepassing Flowfin, met inbegrip van alle Modules, Agents, het Klantenportaal, functionaliteiten en bijhorende diensten die Flowfin online ter beschikking stelt.

"Module": een afzonderlijk onderdeel of functionaliteit binnen het Platform, zoals bepaald in de Offerte.

"Agent": een geautomatiseerde functionaliteit van het Platform, al dan niet op basis van artificiële intelligentie, die volgens de instellingen van de Klant taken voorbereidt of uitvoert, zoals het ophalen van gegevens, het versturen van herinneringen of het opmaken van documenten.

"Klantenportaal": het onderdeel van het Platform waarlangs de eindklanten van de Klant gegevens en documenten aanleveren en de stand van hun dossier kunnen opvolgen.

"Integratie": een koppeling tussen het Platform en software, systemen of gegevensbronnen van derden, zoals praktijkbeheer-, boekhoud- of e-signaturesoftware en databanken van de overheid.

"Dossier": een klantendossier van de Klant dat in het Platform wordt aangemaakt of beheerd en dat als eenheid geldt voor de berekening van de vergoeding, zoals nader bepaald in artikel 8 van de Algemene Voorwaarden.

"**Actief Dossier**": een Dossier dat volgens de koppeling met het praktijkbeheersysteem van de Klant (bijvoorbeeld AdminPulse, Fidmanager, Adsolut) als actief geldt in de betrokken periode.

"Gebruiker": een natuurlijke persoon die namens de Klant toegang heeft tot het Platform.

"Abonnement": de Overeenkomst tussen Flowfin en de Klant die de Klant het recht geeft om het Platform te gebruiken gedurende de overeengekomen duur, tegen de overeengekomen vergoeding.

"Offerte": elk aanbod van Flowfin, onder meer via het offertesysteem van Flowfin, met betrekking tot het gebruik van het Platform dat de gekozen Modules, het aantal Dossiers, de prijs, de duur en eventuele andere bijzondere voorwaarden van het Abonnement bepaalt.

"Overeenkomst": De overeenkomst die wordt gesloten tussen Flowfin en de Klant waarbij Flowfin het Platform ter beschikking stelt aan de Klant en haar Gebruikers, bestaande uit de Offerte, de Algemene Voorwaarden, de DPA en de SLA.

"**Partij(en)**": Flowfin en de Klant worden hierna ook gezamenlijk de "Partijen" of elk afzonderlijk een "Partij" genoemd.

"SLA": de Service Level Agreement die de beschikbaarheid en de support van het Platform regelt. De SLA wordt als bijlage gevoegd aan deze Algemene Voorwaarden en maakt integraal deel uit van de Overeenkomst.

"Verwerkersovereenkomst" of "DPA": de overeenkomst die de verwerking van persoonsgegevens tussen de Klant en Flowfin regelt. De DPA wordt als bijlage 1 gevoegd aan deze Algemene Voorwaarden en maakt integraal deel uit van de Overeenkomst.

"Ingangsdatum": de datum waarop het Abonnement start, zoals bepaald in de Offerte. Bij gebreke daarvan geldt de datum waarop Flowfin het Platform voor de Klant beschikbaar stelt.

“Klantgegevens”: alle gegevens die de Klant of haar Gebruikers in het Platform invoeren of laten verwerken, met inbegrip van de gegevens van de eindklanten van de Klant.

“Intellectuele Eigendomsrechten”: alle intellectuele eigendomsrechten, al dan niet beschermd, waaronder maar niet beperkt tot bedrijfsgeheimen, know-how, auteursrechten, octrooirechten, modelrechten, merkrechten, sui generis rechten en alle andere mogelijke intellectuele eigendomsrechten op werken, documenten, afbeeldingen, prestaties, creaties, computerprogramma's, databanken, studies, onderzoeken, methodes, algoritmes, uitvoeringen of uitvindingen en dergelijke meer, met inbegrip van alle aanverwante en naburige rechten en alle andere vormen van gelijkaardige bescherming, waar dan ook ontstaan, wanneer dan ook ontstaan en inclusief alle huidige en (indien in staat tot huidige eigendom) toekomstige rechten.

“Vertrouwelijke Informatie”: alle informatie van technische, commerciële, financiële, organisatorische of andere aard die een Partij van de andere ontvangt naar aanleiding van de overeenkomst en die uitdrukkelijk als vertrouwelijk is aangeduid of redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd, met inbegrip van bedrijfsgeheimen in de zin van artikel I.17/1, 1° WER.

Artikel 2 - Toepasselijkheid en rangorde

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elke Offerte en elk gebruik van het Platform door de Klant of haar Gebruikers. De DPA en SLA worden als bijlage aan de Algemene Voorwaarden gehecht.

Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden of bijzondere voorwaarden zijn slechts geldig indien zij vooraf schriftelijk en uitdrukkelijk door beide Partijen zijn overeengekomen.

2.2. De Algemene Voorwaarden, de SLA en de DPA worden vóór de ondertekening of (elektronische) aanvaarding van de Offerte aan de Klant ter beschikking gesteld als bijlage bij de Offerte en/of via een rechtstreekse hyperlink. De Algemene Voorwaarden zijn ook steeds vrij raadpleegbaar op de website van Flowfin.

Door de ondertekening of (elektronische) aanvaarding van de Offerte, die uitdrukkelijk naar de Algemene Voorwaarden, de SLA en de DPA verwijst, bevestigt de Klant dat zij deze vóór contractsluiting heeft ontvangen en dat zij deze integraal aanvaardt. Een aanvaarding door de Klant van de Algemene Voorwaarden, de DPA en SLA kan ook impliciet worden gegeven, bijvoorbeeld door de Overeenkomst uit te voeren.

2.3. Flowfin wijst de toepassing van de algemene voorwaarden van de Klant af, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk door beide Partijen werden aanvaard. In dat geval prevaleren steeds deze Algemene Voorwaarden van Flowfin indien strijdige voorwaarden niet kunnen worden verzoend en dienen de algemene voorwaarden van de Klant steeds strikt te worden geïnterpreteerd.

2.4. De Offerte, deze Algemene Voorwaarden, de DPA en de SLA vormen samen de Overeenkomst tussen Flowfin en de Klant en maken er integraal deel van uit. Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde: (i) de DPA voor wat de verwerking van persoonsgegevens betreft; (ii) de Offerte; (iii) de SLA voor wat de beschikbaarheid en de support betreft; en (iv) deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3 - Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1. Offertes zijn één (1) maand geldig, tenzij anders vermeld.

De Klant verbindt zich ertoe om alle informatie en documenten te bezorgen die Flowfin nodig heeft voor de opmaak van de Offerte of een correcte uitvoering van de Overeenkomst.

3.2. De Overeenkomst komt tot stand wanneer de Klant de Offerte ongewijzigd, zonder voorbehoud en vóór de vervaldatum schriftelijk of digitaal goedkeurt. De goedgekeurde Offerte vervangt alle eerdere mondelinge of schriftelijke afspraken over hetzelfde voorwerp.

3.3. De Offerte vormt een ondeelbaar geheel. Gedeeltelijke aanvaarding is niet mogelijk zonder schriftelijk akkoord van Flowfin.

3.4. De Offerte omvat enkel wat er uitdrukkelijk in staat vermeld. Flowfin heeft steeds het recht om kennelijke materiële vergissingen of schrijffouten in de Offerte te corrigeren.

Artikel 4 - Het Platform en de dienstverlening

4.1. Flowfin stelt het Platform online ter beschikking als software-as-a-service. Flowfin levert daarbij een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis.

4.2. Flowfin biedt één standaardabonnement aan dat voor alle Klanten geldt. De gekozen Modules en de omvang van het gebruik staan in de Offerte.

4.3. Support is inbegrepen in het Abonnement, onder de voorwaarden van de SLA. Er wordt geen afzonderlijke supportvergoeding aangerekend.

4.4. Flowfin levert standaardsoftware. Maatwerk, custom ontwikkeling en projectwerk maken geen deel uit van het Abonnement. Indien de Klant dergelijk werk wenst, wordt dit in een afzonderlijke overeenkomst geregeld, in regie of als project, met een eigen prijs en eigen voorwaarden.

4.5. Flowfin mag het Platform verder ontwikkelen en Modules toevoegen, wijzigen of verwijderen, voor zover de kernfunctionaliteit waarvoor de Klant betaalt behouden blijft.

4.6. In het kader van haar diensten communiceert Flowfin, in naam en voor rekening van de Klant, met de eindklanten van de Klant via het Platform, onder meer door uitnodigingen, herinneringen en statusmeldingen te versturen in de onboarding-, aanmeld- en opvolgingsflows. Die communicatie gebeurt uitsluitend ter uitvoering van de Overeenkomst en volgens de instellingen van de Klant. De Klant staat in voor de rechtsgrond en de informatieplicht ten aanzien van haar eindklanten zoals bepaald in artikel 1.11 van deze DPA.

4.7. De Agents voeren taken uit in naam en voor rekening van de Klant, op basis van de instellingen en de gegevens die de Klant of haar Gebruikers bepalen of aanleveren. De Klant controleert het resultaat van een Agent voor zij het gebruikt of er tegenover derden gevolg aan geeft, zoals bij het versturen van een opdrachtbrief, het aanvragen van een mandaat of het afronden van een antiwitwasdossier. Tegenover derden gelden handelingen die via een Agent worden gesteld als handelingen van de Klant, onverminderd de aansprakelijkheid van Flowfin overeenkomstig artikel 14.

4.8. Het Platform wisselt via Integraties gegevens uit met software, systemen en gegevensbronnen van derden. De Klant staat in voor de nodige licenties, accounts en toestemmingen bij die derden en machtigt Flowfin om via de Integraties toegang te nemen tot de gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Het gebruik van die software en gegevensbronnen blijft onderworpen aan de voorwaarden van de betrokken derde. Flowfin is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid of de werking ervan, voor de juistheid van de gegevens die zij aanleveren, of voor wijzigingen die een derde aanbrengt en die een Integratie beïnvloeden. Flowfin spant zich in om een Integratie die door zo een wijziging niet meer werkt, binnen een redelijke termijn aan te passen.

4.9. Functionaliteiten en Integraties die Flowfin als gepland, in ontwikkeling of bèta aankondigt, maken slechts deel uit van het Abonnement voor zover de Offerte dat uitdrukkelijk bepaalt. Bèta-functionaliteiten worden ter beschikking gesteld zoals ze zijn, vallen niet onder de SLA en kunnen door Flowfin op elk ogenblik worden gewijzigd of stopgezet.

Artikel 5 - Toegang, gebruiksrecht en verantwoordelijkheden van de Klant

5.1. Flowfin verleent de Klant vanaf Ingangsdatum een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op het Platform, uitsluitend voor de duur van het Abonnement en onder voorwaarde van volledige en tijdige betaling van de facturen en naleving van de overige voorwaarden van de Overeenkomst. Het gebruiksrecht is beperkt tot de functionaliteit van de gekozen Modules.

5.2. De Klant is verantwoordelijk voor het beheer van haar accounts en toegangen en voor het gebruik van het Platform door haar Gebruikers en de naleving van deze Overeenkomst door de Gebruikers. De Klant vrijwaart Flowfin en haar hulppersonen tegen alle vorderingen die voortvloeien uit een verkeerd gebruik van het Platform in strijd met deze Overeenkomst.

5.3. De Klant mag het Platform niet reverse-engineeren, aanpassen of wijzigen, kopiëren, doorverkopen, verhuren of ter beschikking stellen aan derden buiten de eigen onderneming (behoudens de toegang van haar eindklanten tot het Klantenportaal), en gebruikt het Platform conform deze voorwaarden en de

toepasselijke wetgeving. De Klant zal het Platform niet gebruiken voor ongeoorloofde doeleinden (waaronder o.a. het verzenden van SPAM- of phishing-mails).

5.4. De Klant staat in voor een geschikte en veilige eigen IT-omgeving en internetverbinding en voor het tijdig doorvoeren van de nodige beveiligingsmaatregelen aan haar zijde. De Klant zal de nodige voorzorgsmaatregelen nemen om het Platform te beschermen tegen virussen of andere schadelijke software. De Klant houdt inloggegevens vertrouwelijk.

5.5. De Klant zal het Platform met de nodige zorg gebruiken en onderhouden. De Klant zal het Platform niet op een wijze gebruiken die een inbreuk maakt op de rechten van derden.

5.6. De Klant kan haar eindklanten toegang geven tot het Klantenportaal. De Klant staat in voor het gebruik van het Klantenportaal door haar eindklanten overeenkomstig de Overeenkomst. Flowfin mag de toegang van een eindklant schorsen bij misbruik of een beveiligingsrisico en brengt de Klant daarvan op de hoogte. Eindklanten kunnen uit de Overeenkomst geen rechten putten ten aanzien van Flowfin.

Artikel 6 - Duur, verlenging en beëindiging

6.1. Het Abonnement wordt aangegaan voor de in de Offerte bepaalde initiële duurtijd van minstens twaalf (12) maanden, die ingaat op de Ingangsdatum.

6.2. Na de initiële duurtijd wordt het Abonnement telkens stilzwijgend verlengd met opeenvolgende periodes van twaalf (12) maanden, tenzij een Partij het Abonnement opzegt per e-mail overeenkomstig artikel 18.1, uiterlijk drie (3) maanden vóór de einddatum van de lopende periode.

6.3. Reeds gefactureerde en betaalde periodes worden bij beëindiging niet terugbetaald. Dit geldt niet bij beëindiging door een Partij op grond van artikel 15, bij beëindiging door de Klant op grond van artikel 7.6 of artikel 17.2, of wegens een ernstige tekortkoming van Flowfin. In die gevallen betaalt Flowfin het vooruitbetaalde deel van de vergoeding voor de periode na de beëindiging pro rata terug.

6.4. Flowfin kan de toegang tot het Platform geheel of gedeeltelijk schorsen cfr. artikel 7.4 van deze Algemene Voorwaarden bij wanbetaling of andere ernstige tekortkoming door de Klant.

Indien de betalingsachterstand of een andere ernstige tekortkoming voortduurt gedurende dertig (30) kalenderdagen na schriftelijke ingebrekestelling, mag Flowfin de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen door schriftelijke kennisgeving aan de Klant.

In geval van beëindiging op grond van dit artikel heeft de Klant geen recht op terugbetaling van reeds betaalde vergoedingen, onverminderd de rechten van de Klant die krachtens dwingend recht niet kunnen worden uitgesloten. Flowfin mag in dat geval ook nieuwe opdrachten en de verlenging van de Overeenkomst weigeren.

6.5. Bij het einde van de Overeenkomst, worden (i) alle openstaande facturen van Flowfin van rechtswege opeisbaar, (ii) de gebruiksrechten tot het Platform van rechtswege beëindigd en (iii) de Klantgegevens behandeld overeenkomstig artikel 11 van deze Algemene Voorwaarden en de DPA. Flowfin voorziet de Klant gedurende een periode van dertig (30) kalenderdagen na het einde van de Overeenkomst in de mogelijkheid om haar gegevens te exporteren. Na afloop van die periode verwijdert Flowfin de Klantgegevens overeenkomstig artikel 11.5. De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor de naleving van haar wettelijke bewaarplichten, onder meer krachtens de antiwitwaswetgeving.

Artikel 7 - Prijs, facturatie en betaling

7.1. Alle prijzen zijn exclusief btw en/of andere belastingen of kosten. Zij worden bepaald in de Offerte. Alle prijzen worden uitgedrukt en zijn betaalbaar in euro.

7.2. Het Abonnement wordt jaarlijks vooraf gefactureerd, tenzij anders vermeld in de Offerte.

7.3. Facturen zijn betaalbaar binnen dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum. Facturen worden geacht aanvaard te zijn indien de Klant niet binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst per aangetekend schrijven gemotiveerd protest indient.

7.4. Bij niet-betaling op vervaldag van de factuur, is de Klant van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlintrest van 12% per jaar verschuldigd, te rekenen vanaf de vervaldag van de

factuur tot aan de dag van integrale betaling van de factuur. Daarnaast is de Klant aanvullend een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van 10% van het openstaande factuurbedrag met een minimum van €125, onverminderd het recht van Flowfin om een hogere werkelijk geleden schade en de redelijke invorderingskosten te vorderen.

Indien een factuur meer dan dertig (30) kalenderdagen na de vervaldag onbetaald blijft, mag Flowfin de toegang van de Klant tot het Platform geheel of gedeeltelijk schorsen, mits zij de Klant minstens zeven (7) kalenderdagen vooraf schriftelijk op de voorgenomen schorsing heeft gewezen. Flowfin mag de toegang tot het Platform eveneens geheel of gedeeltelijk schorsen wanneer de Klant een andere ernstige tekortkoming niet tijdig rechtzet nadat Flowfin haar daartoe schriftelijk heeft aangemaand.

Een betwisting van een factuur schort de betaling van het niet-betwiste gedeelte niet op.

7.5. Flowfin heeft het recht om haar prijzen jaarlijks te indexeren wegens algemene prijsindexering op basis van volgende formule: p= Po (0,8 (Sn/ So) + 0,20).

De elementen van deze formule worden omschreven als volgt:

- p = de nieuwe prijs;
- Po = de prijs die voortvloeit uit de Overeenkomst;
- Sn = de referentie-index voor loonkosten voor bedrijven uit de digitale sector die door Agoria is gepubliceerd (de “Agoria Digital Index”) en geldig is in de maand voorafgaand aan de prijsaanpassing;
- So = de referentie-index voor loonkosten voor bedrijven uit de digitale sector die door Agoria is gepubliceerd (de “Agoria Digital Index”) en geldig is voor de maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de Overeenkomst.

7.6. Flowfin kan de prijzen bovendien wijzigen indien deze prijswijzigingen te wijten zijn aan objectieve omstandigheden buiten haar wil om zoals o.a. leveringskosten, productiekosten, loonkosten, grondstoffen, energieprijzen, prijsstijgingen van haar onderaannemers of leveranciers (o.a. voor hosting of taalmodellen), etc. Deze lijst van objectieve omstandigheden is niet exhaustief en geldt bij wijze van voorbeeld. Een prijswijziging op grond van dit artikel is beperkt tot de werkelijke impact van die omstandigheden op de kosten van Flowfin en geldt niet voor kostenstijgingen die al via de indexering van artikel 7.5 worden doorgerekend.

In dit geval zal Flowfin de Klant minstens dertig (30) kalenderdagen voordat de prijsverhoging van kracht wordt, schriftelijk informeren over de prijsverhoging. De Klant heeft het recht om de Overeenkomst binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van de kennisgeving, schriftelijk te beëindigen met ingang van de datum waarop de prijsverhoging van kracht wordt, per e-mail aan het opgegeven e-mailadres zoals vermeld in de aanhef van deze Algemene Voorwaarden. Bij gebrek aan tijdige uitoefening van dit recht om de Overeenkomst te beëindigen, wordt de Klant geacht de prijsverhoging te hebben aanvaard.

Artikel 8 - Aantal Dossiers en herprijzing

8.1. De vergoeding is gebaseerd op het aantal Actieve Dossiers dat bij de Ingangsdatum wordt vastgesteld (de “Nulmeting”) en dat in de Offerte wordt opgenomen.

8.2. Tijdens elk contractjaar wordt het Aantal Actieve Dossiers opnieuw vastgesteld cfr. artikel 8.4 van deze Algemene Voorwaarden. Zolang het werkelijke aantal Actieve Dossiers binnen een marge van 10% boven of onder de Nulmeting blijft, blijft de vergoeding voor het lopende contractjaar ongewijzigd. Binnen deze marge vindt geen (tussentijdse) verrekening en/of geen creditnota plaats.

8.3. Overschrijdt het werkelijke aantal Actieve Dossiers de in artikel 8.2 van deze Algemene Voorwaarden bepaalde marge, dan wordt de vergoeding voor het volgende contractjaar aangepast op basis van het op dat ogenblik geldende tarief en het vastgestelde aantal Actieve Dossiers.

Indien het aantal Actieve Dossiers tijdens een lopend contractjaar meer dan 25% boven de Nulmeting stijgt, brengt Flowfin de Klant daarvan schriftelijk op de hoogte. Flowfin kan voor het aantal Actieve Dossiers boven die drempel een bijkomende vergoeding pro rata aanrekenen voor de resterende duur van het contractjaar. Die bijkomende vergoeding wordt berekend volgens het op dat ogenblik geldende tarief.

Een daling van het aantal Actieve Dossiers geeft tijdens het lopende contractjaar geen recht op terugbetaling of creditnota. Die daling wordt in aanmerking genomen bij de bepaling van de vergoeding voor het volgende contractjaar. Reeds gefactureerde vergoedingen worden niet retroactief herzien.

8.4. Flowfin stelt het aantal Actieve Dossiers vast aan de hand van de koppeling met het praktijkbeheersysteem van de Klant (zoals via koppeling met het CRM-systeem). Partijen aanvaarden die telling als basis voor de berekening, behoudens kennelijke vergissing.

Flowfin bezorgt de Klant, voorafgaand aan een bijfacturering, een verbruiksrapport met de vastgestelde telling en de relevante meetgegevens. De Klant kan deze telling binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van het verbruiksrapport gemotiveerd betwisten. Partijen zullen een aantoonbare fout in de telling zo snel mogelijk corrigeren.

Artikel 9 - Beschikbaarheid en support

9.1. De beschikbaarheid van het Platform en de support worden geregeld in de SLA, die integraal deel uitmaakt van de Overeenkomst en als bijlage 2 aan deze Algemene Voorwaarden wordt gevoegd.

9.2. Support is inbegrepen in het Abonnement. Onbeschikbaarheid door gepland onderhoud, overmacht of oorzaken bij de Klant of bij derden, wordt behandeld overeenkomstig de SLA.

Artikel 10 - Intellectuele eigendom

10.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op het Platform, de Modules, de broncode, de ontwerpen, de documentatie en de onderliggende technologie blijven eigendom van Flowfin en/of haar licentiegevers.

10.2. De Klant verkrijgt uitsluitend het gebruiksrecht bepaald in artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden en wordt nooit eigenaar van het Platform of van de onderliggende componenten, libraries, templates en knowhow.

10.3. Flowfin mag de knowhow die zij bij de uitvoering opdoet vrij aanwenden, zonder daarbij Vertrouwelijke Informatie of Klantgegevens van de Klant te onthullen.

10.4. Suggesties of feedback die de Klant over het Platform verstrekt, mag Flowfin vrij gebruiken voor de verbetering van het Platform.

10.5. De Klant mag de uitkomsten die het Platform op basis van de Klantgegevens genereert, zoals rapporten en overzichten, vrij gebruiken voor haar eigen beroepsactiviteit, met inbegrip van het delen ervan met haar eindklanten.

Artikel 11 - Klantgegevens en verwerking van persoonsgegevens

11.1. De Klantgegevens blijven eigendom van de Klant of van haar eindklanten. Flowfin verkrijgt daarop geen enkel recht, behalve het recht om de gegevens te verwerken voor zover nodig om de Overeenkomst uit te voeren, en zoals bepaald in artikel 11.4 van deze Algemene Voorwaarden.

11.2. Voor zover Flowfin bij de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt, treedt Flowfin op als “verwerker” en de Klant als “verwerkingsverantwoordelijke” in de zin van de GDPR. De verwerking van persoonsgegevens wordt geregeld in de DPA, die integraal deel uitmaakt van de Overeenkomst en als bijlage 1 aan deze Algemene Voorwaarden wordt gevoegd.

11.3. Flowfin host de Klantgegevens binnen de Europese Economische Ruimte. De AI-functionaliteiten draaien binnen een beveiligde omgeving in de Europese Economische Ruimte (op dit ogenblik Microsoft Foundry, met onder meer taalmodellen van OpenAI en Anthropic). De actuele aanbieders worden vermeld in Annex 2 van de DPA en kunnen enkel wijzigen overeenkomstig artikel 2.3 van de DPA. Er worden geen Klantgegevens doorgegeven aan de aanbieders van de taalmodellen buiten die omgeving, en de modellen worden niet op de Klantgegevens getraind. Voor de verwerking van persoonsgegevens, met inbegrip van eventuele doorgiften buiten de Europese Economische Ruimte, gelden de artikelen 6 en 7 van de DPA.

11.4. Flowfin mag volledig geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens, waaruit geen natuurlijke persoon of onderneming herleidbaar is, verzamelen en gebruiken voor het onderhoud, de verbetering en de ontwikkeling van het Platform, ook na het einde van de Overeenkomst. Dit omvat onder meer

geanonimiseerde en geaggregeerde gebruiksstatistieken over het gebruik van het Platform, zoals gebruiks- en interactiepatronen. De anonimisering van persoonsgegevens gebeurt overeenkomstig artikel 1.4 van de DPA.

11.5. Na het einde van de Overeenkomst geeft Flowfin de Klantgegevens, naar keuze van de Klant, terug of verwijdert zij deze, overeenkomstig artikel 6.6 van deze Algemene Voorwaarden en artikel 8.3 van de DPA, tenzij het Unierecht of het recht van een lidstaat Flowfin tot bewaring verplicht. Gegevens kunnen tijdelijk aanwezig blijven in versleutelde back-ups gedurende de back-upcyclus beschreven in de DPA.

Artikel 12 - Geen professioneel advies

12.1. Het Platform is een ondersteunend hulpmiddel. Het levert geen fiscaal, boekhoudkundig, juridisch of ander professioneel advies. Het gebruik van het Platform laat de wettelijke en deontologische verplichtingen van de Klant onverlet, onder meer krachtens de antiwitwaswetgeving, met inbegrip van de identificatie en de risicobeoordeling van haar klanten en de beslissing om een klant te aanvaarden. De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor de naleving daarvan.

12.2. Berekeningen, samenvattingen, analyses, prijsvoorstellen, ontwerpen van documenten en andere door het Platform of door artificiële intelligentie gegenereerde uitkomsten dienen uitsluitend ter informatie en ondersteuning. De Klant blijft als professional zelf verantwoordelijk voor de beoordeling, de controle en het gebruik ervan, en toetst deze aan de toepasselijke wet- en regelgeving. De Klant is bovendien zelf verantwoordelijk voor het verifiëren en staven van de juistheid en geldigheid van de informatie of resultaten die door het gebruik van het Platform worden gegenereerd.

12.3. Flowfin is niet aansprakelijk voor beslissingen die de Klant of haar eindklanten nemen op basis van de uitkomsten van het Platform.

12.4. Flowfin is bovendien niet aansprakelijk indien de Klant de meegedeelde gebruiksvoorschriften niet respecteert of in geval van verkeerd gebruik door de Klant.

Artikel 13 - Vertrouwelijkheid

13.1. Elke Partij behandelt de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij strikt vertrouwelijk, gebruikt deze uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst en maakt deze niet bekend aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming. Deze geheimhoudingsplicht geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende vijf (5) jaar na de beëindiging ervan. Voor bedrijfsgeheimen in de zin van artikel I.17/1, 1° WER en Vertrouwelijke Informatie die haar vertrouwelijk karakter behoudt, geldt de verplichting zolang die Vertrouwelijke Informatie bescherming vereist.

Bekendmaking aan bestuurders, werknemers, onderaannemers en professionele adviseurs is toegestaan op basis van need-to-know en mits zij tot minstens even strenge geheimhouding gehouden zijn.

13.2. De verplichting onder 13.1 geldt niet voor informatie die (i) reeds rechtmatig en zonder geheimhoudingsplicht in het bezit van de ontvangende Partij was, (ii) publiek toegankelijk is zonder schending van een geheimhoudingsverplichting, (iii) onafhankelijk werd ontwikkeld zonder gebruik van Vertrouwelijke Informatie, of (iv) op grond van een dwingende wettelijke bepaling of een rechterlijk bevel moet worden meegedeeld, in welk geval de bekendmakende Partij de andere Partij vooraf inlicht voor zover wettelijk toegestaan.

13.3. De ontvangende partij zal voor de Vertrouwelijke Informatie die zij van de andere partij ontvangt tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een gelijke wijze van bescherming bieden dan zij voor haar eigen Vertrouwelijke Informatie hanteert.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid en vrijwaring

14.1. Flowfin is niet aansprakelijk in geval van overmacht (zie hierover: artikel 15 van de Algemene Voorwaarden).

14.2. Bij een toerekenbare tekortkoming is de totale aansprakelijkheid van Flowfin, ongeacht de grondslag (contractueel of buitencontractueel), per schadegeval en in totaal beperkt tot de vergoeding die de Klant voor het Abonnement heeft betaald in de twaalf (12) maanden vóór het schadevoorval.

14.3. Flowfin is niet aansprakelijk voor (i) indirecte schade, zoals winstderving, verlies van gegevens (behoudens voor zover dat verlies te wijten is aan een tekortkoming van Flowfin aan haar verplichtingen inzake beveiliging of back-up van de Klantgegevens, in welk geval de aansprakelijkheid van Flowfin beperkt is tot de redelijke kosten van herstel van de gegevens op basis van de laatst beschikbare back-up), toename van algemene-, administratieve- en/of personeelskosten, gemiste kansen of reputatieschade, noch voor (ii) schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige input van de Klant, haar eindklanten of software of gegevensbronnen van derden, of uit eigen configuratie of beheer door de Klant.

14.4. De beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid in de Overeenkomst gelden niet in geval van opzet, bedrog of zware fout door Flowfin, en laten dwingende wettelijke aansprakelijkheden onverlet. Niets in deze Overeenkomst zal zo geïnterpreteerd kunnen worden als zou het de aansprakelijkheid van de Partijen voor overlijden of ernstig fysiek letsel inperken.

14.5. De Klant aanvaardt dat zij voor schade veroorzaakt door een fout in kader van de uitvoering van de Overeenkomst geen buitencontractuele vordering kan instellen tegen de bestuurders, vertegenwoordigers, aandeelhouders, (zelfstandige) medewerkers en werknemers van Flowfin.

Dit geldt evenwel niet wanneer de geleden schade het gevolg is van een aantasting van de fysieke of psychische integriteit of indien de schade het gevolg is van een fout met het opzet schade te veroorzaken.

14.6. De Klant vrijwaart Flowfin voor aanspraken van derden die verband houden met de door de Klant aangeleverde of verwerkte gegevens en met het gebruik van de uitkomsten van het Platform.

Artikel 15 – Overmacht en imprevisie

15.1. Onder “overmacht” wordt verstaan elke omstandigheid buiten de redelijke controle van een Partij die de uitvoering van de Overeenkomst (al dan niet tijdelijk) verhindert, zoals (zonder daartoe beperkt te zijn) natuurrampen, oorlog, staking, pandemie, overheidsmaatregelen, cyberaanvallen, storingen bij toeleveranciers of hostingproviders, en stroom- of netwerkuitval.

Bij tijdelijke overmacht worden de verplichtingen opgeschort. De getroffen Partij hervat de uitvoering zodra dit redelijkerwijs mogelijk is.

Indien de overmacht langer dan zestig (60) kalenderdagen aanhoudt, kan elke Partij de Overeenkomst schriftelijk beëindigen door kennisgeving (cfr. Artikel 18.1 van de Algemene Voorwaarden) aan de andere Partij zonder schadevergoeding. Reeds geleverde prestaties worden pro rata afgerekend.

15.2. “Imprevisie” is elke verandering van omstandigheden die (i) onvoorzienbaar was op het ogenblik van contractsluiting, (ii) zich voordoet buiten de redelijke controle van een Partij en (iii) die de uitvoering van de prestaties onder de Overeenkomst van een Partij ernstig bemoeilijkt en/of aanleiding geeft tot disproportionele schade aan haar belangen.

Bij imprevisie heeft de benadeelde Partij het recht te eisen van de andere Partij dat, met goede trouw, alternatieve billijke clausules en/of voorwaarden worden onderhandeld die de imprevisie remediëren.

Indien de onderhandelingsperiode bij imprevisie langer dan zestig (60) kalenderdagen duurt en/of dienaangaande geen akkoord kan worden gevonden, is de benadeelde Partij gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden zonder aansprakelijkheid en zonder plicht tot enige schadevergoeding.

Artikel 16 - Niet-afwerving

16.1. De Klant verbindt zich ertoe om geen personeel, zelfstandige medewerkers, managers, bestuurders of aandeelhouders en anderzijds geen klanten of vaste zelfstandige partners van Flowfin te benaderen om in dienst te treden of opdrachten te aanvaarden, dan wel hun relatie met Flowfin stop te zetten, substantieel te verminderen of onder minder gunstige voorwaarden verder te zetten, gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot twaalf (12) maanden na de beëindiging daarvan. Algemene vacatures of wervingscampagnes die niet specifiek op die personen gericht zijn, vallen niet onder dit verbod. De Klant waarborgt dat deze bepalingen eveneens zullen worden nageleefd door haar organen, werknemers en aangestelden, alsook met de Klant verbonden vennootschappen en personen in de zin van artikel 1:20 WVV. Bij inbreuk is de Klant een forfaitaire schadevergoeding van € 25.000,00 per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van Flowfin om hogere bewezen schade te vorderen.

Artikel 17 - Wijziging van voorwaarden en prijzen

17.1. Flowfin mag deze Algemene Voorwaarden wijzigen of aanvullen om een geldige reden, zoals (zonder daartoe beperkt te zijn) een wetswijziging, een technologische ontwikkeling, een vereiste van beveiliging of een wijziging van het Platform. Wijzigingen gelden ook voor lopende Overeenkomsten, met inachtneming van een termijn van dertig (30) kalenderdagen na schriftelijke kennisgeving aan de Klant.

17.2. De Klant kan de Overeenkomst binnen veertien (14) kalenderdagen na voormelde kennisgeving kosteloos beëindigen door een schriftelijke kennisgeving aan Flowfin (cfr. artikel 18.1 van de Algemene Voorwaarden) met ingang van de datum waarop de wijziging in werking zou treden. Prijswijzigingen verlopen volgens de artikelen 7.5 en 7.6 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 18 - Communicatie, taal en referenties

18.1. Alle kennisgevingen in het kader van de Overeenkomst gebeuren schriftelijk. Kennisgevingen via e-mail aan het opgegeven adres gelden als rechtsgeldig bewijs, behoudens waar volgens de wet of de Overeenkomst uitdrukkelijk een aangetekend schrijven is vereist.

Kennisgevingen van de Klant aan Flowfin worden gericht aan het e-mailadres vermeld in de aanhef van deze Algemene Voorwaarden. Kennisgevingen van Flowfin aan de Klant worden gericht aan het e-mailadres vermeld in de Offerte of aan een ander e-mailadres dat de Klant gebruikt in communicatie met Flowfin. Elke Partij brengt de andere Partij onverwijld schriftelijk op de hoogte van een wijziging van haar contactgegevens.

18.2. De standaardtaal van de Overeenkomst en van de communicatie is het Nederlands. Vertalingen naar andere talen zijn mogelijk. Bij tegenstrijdigheid tussen versies primeert de Nederlandse tekst.

18.3. Flowfin mag de naam en het logo van de Klant als referentie gebruiken. De Klant kan hiertegen vooraf gemotiveerd en schriftelijk bezwaar maken; Partijen maken in dat geval redelijke afspraken, bijvoorbeeld over anonimisering.

Artikel 19 - Geschillen, bemiddeling en bevoegde rechtbank

19.1. Op de Overeenkomst is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

19.2. Partijen trachten een geschil eerst in der minne op te lossen. Lukt dit niet binnen dertig (30) kalenderdagen, dan leggen zij het geschil voor aan bemiddeling bij een erkend bemiddelaar in handelszaken, in onderling overleg aangeduid. Deze verplichting geldt niet voor de invordering van onbetaalde facturen, met inbegrip van de procedure van invordering van onbetwiste geldschulden, en evenmin voor vorderingen in kort geding of tot het nemen van voorlopige maatregelen.

Indien de bemiddeling geen oplossing biedt, zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Gent, afdeling Gent bevoegd.

Artikel 20 - Slotbepalingen

20.1. De nietigheid of ongeldigheid van een bepaling tast de geldigheid van de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden niet aan. Partijen vervangen de betrokken bepaling door een geldige bepaling die de oorspronkelijke economische en juridische strekking zoveel mogelijk benadert.

20.2. De Klant mag haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet overdragen zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van Flowfin. Flowfin mag de Overeenkomst overdragen in het kader van een reorganisatie of overname. Flowfin mag voor de uitvoering van de Overeenkomst een beroep doen op onderaannemers, onverminderd de bepalingen van de DPA over subverwerkers. Flowfin blijft ten aanzien van de Klant verantwoordelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.

20.3. Dat Flowfin een clausule die in haar voordeel werd gestipuleerd vrijwillig niet toepast of afdwingt, betekent geenszins afstand van recht. Een afstand van recht kan enkel maar uitdrukkelijk.

BIJLAGEN :

1. DPA;
2. SLA.