

Algemene voorwaarden

Artikel 1 — Toepassing van de voorwaarden en rangorde

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van FLOW+ en op alle overeenkomsten betreffende de verkoop, verhuur, installatie en integratie van hardware, de licentiëring van software en het verlenen van diensten (waaronder onderhoud, herstellingen, projecten, SLA's en ServicePacks) door of namens FLOW+. Zij worden, samen met de toepasselijke licentievoorwaarden, als bijlage bij elke offerte of orderbevestiging gevoegd of via een duurzame link met versienummer meegedeeld, zodat de klant er vóór het sluiten van de overeenkomst daadwerkelijk kennis van kan nemen. Door de offerte of orderbevestiging te aanvaarden, aanvaardt de klant ook deze voorwaarden en de meegedeelde licentievoorwaarden.

1.2 FLOW+ wijst de toepasselijkheid van de algemene (aankoop)voorwaarden van de klant uitdrukkelijk af. Afwijkende of aanvullende bedingen binden FLOW+ slechts indien zij door FLOW+ uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard.

1.3 Bij tegenstrijdigheid tussen de contractdocumenten geldt de volgende rangorde: (1) de individuele overeenkomst en de bijzondere voorwaarden, (2) de offerte of orderbevestiging, (3) de licentievoorwaarden, (4) deze algemene voorwaarden. Bij verschillen tussen taalversies prevaleert de Nederlandse tekst.

1.4 Wanneer softwarepakketten van derden worden meegeleverd, vermeldt de offerte welke pakketten het betreft en worden de toepasselijke licentievoorwaarden van die derden, of een link ernaar, vóór het sluiten van de overeenkomst meegedeeld. De klant aanvaardt jegens FLOW+ dezelfde gebruiksbeperkingen als die welke de betrokken derde aan FLOW+ oplegt en vrijwaart FLOW+ voor schendingen ervan.

Artikel 2 — Offertes, prijzen en prijsherziening

2.1 Offertes gelden gedurende dertig kalenderdagen, tenzij anders vermeld. Alle prijzen zijn exclusief btw. Voor bestellingen kleiner dan 125 EUR worden steeds de transportkosten en 50 EUR administratiekosten aangerekend. Voor interventies met een duur van minder dan 8 uren wordt aan klanten zonder SLA een administratieve kost van 150 EUR aangerekend. Deze kosten worden ook op de offerte of orderbevestiging vermeld.

2.2 Indien tussen de bestelling en de levering de kostprijs van materialen, componenten, lonen, energie, transport of wisselkoersen aantoonbaar stijgt, mag FLOW+ de prijs evenredig herzien op basis van de reële kostenstructuur van de opdracht; de herziening kan betrekking hebben op ten hoogste 80% van de eindprijs, overeenkomstig de wet van 30 maart 1976. FLOW+ deelt elke herziening gemotiveerd en schriftelijk mee vóór de levering.

Artikel 3 — Aard van de verbintenissen

3.1 Alle verbintenissen van FLOW+ zijn inspanningsverbintenissen, tenzij een verbintenis in de bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk en schriftelijk als resultaatsverbintenis is aangeduid.

3.2 Prestatiegegevens in offertes, datasheets, simulaties en documentatie — waaronder capaciteit, cyclustijden, doorvoer, beschikbaarheid en uptime — zijn indicatief en houden geen garantie in.

3.3 FLOW+ aanvaardt geen boete-, penalty-, service-credit- of forfaitaire schadevergoedingsclausules te haren laste. Dergelijke bedingen in documenten van de klant binden FLOW+ niet, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding door FLOW+.

Artikel 4 — Leverings- en uitvoeringstermijnen

4.1 Leverings- en uitvoeringstermijnen zijn indicatief, tenzij zij in de bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk als bindend zijn aangeduid.

4.2 Termijnen beginnen pas te lopen zodra FLOW+ het overeengekomen voorschot en alle door de klant aan te leveren gegevens, goedkeuringen en toegangen heeft ontvangen. Zij worden van rechtswege verlengd met de duur van elke vertraging die te wijten is aan de klant, aan toeleveranciers of aan overmacht, alsook bij meerwerken.

4.3 Overschrijding van een indicatieve termijn geeft geen recht op schadevergoeding, prijsvermindering of ontbinding.

4.4 Wordt een termijn met meer dan negentig kalenderdagen overschreden om redenen die uitsluitend aan FLOW+ toerekenbaar zijn, dan kan de klant FLOW+ per aangetekende zending in gebreke stellen en een laatste naleveringstermijn van minstens dertig kalenderdagen toestaan. Blijft de levering ook dan uit, dan kan de klant het nog niet geleverde deel van de bestelling annuleren zonder vergoeding aan FLOW+ verschuldigd te zijn en zonder recht op verdere schadevergoeding, onverminderd artikel 18.6.

Artikel 5 — Levering, transport en uitgestelde afname

5.1 Tenzij anders overeengekomen geschiedt de levering DAP site van de klant (Incoterms 2020), exclusief lossen en interne verplaatsing.

5.2 Stelt de klant de levering, installatie of SAT uit om redenen die niet aan FLOW+ toerekenbaar zijn, dan mag FLOW+ factureren alsof geleverd en opgeleverd werd en de opslag- en verzekeringskosten aanrekenen; het risico gaat op dat ogenblik over op de klant.

Artikel 6 — Oplevering en aanvaarding (FAT/SAT)

6.1 Tenzij anders overeengekomen doorloopt elke installatie een Factory Acceptance Test (FAT) bij FLOW+ en een Site Acceptance Test (SAT) bij de klant, volgens het in de offerte of het projectplan overeengekomen testprotocol.

6.2 De aanvaarding van de installatie blijkt uit het door beide partijen ondertekende SAT-verslag. Kleine gebreken of restpunten die het normale gebruik van de installatie niet verhinderen, verhinderen de aanvaarding niet; zij worden opgenomen op een restpuntenlijst en binnen een redelijke termijn verholpen. Voor deze gekende en aanvaarde punten kan de klant enkel herstel vorderen, geen schadevergoeding.

6.3 De installatie geldt eveneens als aanvaard: (i) wanneer de klant ze productief in gebruik neemt; of (ii) dertig kalenderdagen nadat FLOW+ heeft gemeld dat de installatie gereed is voor de SAT, indien de SAT om redenen aan de zijde van de klant niet heeft kunnen plaatsvinden en de klant de aanvaarding niet binnen die termijn gemotiveerd en schriftelijk heeft geweigerd.

6.4 De klant neemt de installatie niet productief in gebruik vóór de succesvolle afronding van de SAT zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van FLOW+. Doet hij dit toch, dan geldt dit gebruik als aanvaarding en gebeurt het op uitsluitend risico van de klant; FLOW+ is niet aansprakelijk voor schade die daaruit voortvloeit, onverminderd artikel 18.6.

6.5 De aanvaarding dekt de zichtbare gebreken en de conformiteit met de overeengekomen specificaties. De waarborgtermijn van artikel 16 begint te lopen bij de aanvaarding overeenkomstig dit artikel.

Artikel 7 — Verplichtingen van de klant

7.1 De klant zorgt tijdig en op eigen kosten voor: een gerede en veilige site (vloerkwaliteit, vrije rijpaden en zones, signalisatie); de nodige nutsvoorzieningen en laadinfrastructuur; een performant netwerk met voldoende wifi- of 5G-dekking langs de rijpaden; remote toegang (VPN of gelijkwaardig) voor support en diagnose; vrije toegang tot de locatie, machines en systemen; en correcte, volledige en actuele lay-outs, data en specificaties.

7.2 De klant staat in voor de risicobeoordeling van zijn werkomgeving, de conformiteit van zijn bestaande installaties, de opleiding en instructie van zijn personeel en de naleving van de gebruiksvoorwaarden en veiligheidsinstructies van FLOW+ en van de fabrikant.

7.3 De klant installeert de door FLOW+ ter beschikking gestelde updates, patches en veiligheidscorrecties binnen de door FLOW+ aangegeven redelijke termijn, of laat FLOW+ toe dit te doen. FLOW+ is niet aansprakelijk voor schade die door een tijdige installatie zou zijn vermeden.

7.4 Vertragingen of meerkosten die voortvloeien uit de niet-naleving van dit artikel — waaronder wachturen, hertests en bijkomende verplaatsingen — zijn voor rekening van de klant en verlengen de uitvoeringstermijnen van rechtswege.

Artikel 8 — Meerwerken

8.1 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeengekomen scope worden pas uitgevoerd nadat beide partijen de prijs- en termijnimpact ervan schriftelijk (e-mail volstaat) hebben bevestigd. Bij gebrek aan een vooraf overeengekomen prijs worden meerwerken in regie gefactureerd tegen de op dat ogenblik geldende tarieven van FLOW+. Meerwerken verlengen de uitvoeringstermijnen evenredig.

Artikel 9 — CE-markering en veiligheid

9.1 De offerte bepaalt de omvang van de CE-verantwoordelijkheid van FLOW+. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, treedt FLOW+ niet op als fabrikant van het samenstel of de productielijn waarin de AMR's worden geïntegreerd. De klant staat in voor de risicobeoordeling van de werkomgeving waarin de AMR's worden ingezet, voor de conformiteit van zijn bestaande installaties en voor de veiligheid op de werkvloer, met inbegrip van de instructie van zijn personeel en van derden die zijn site betreden.

Artikel 10 — Facturatie en betaling

10.1 Tenzij anders bepaald in de offerte of de individuele overeenkomst wordt gefactureerd in schijven: 40% bij de bestelling; 30% bij de melding dat de goederen, waaronder de robots, op het adres van FLOW+ zijn geleverd; 20% bij de melding dat de installatie bij de klant is afgerond; en 10% bij de aanvaarding van de installatie overeenkomstig artikel 6. Diensten en leveringen buiten projecten worden gefactureerd bij de levering of volgens de offerte.

10.2 Alle facturen van FLOW+ zijn betaalbaar binnen dertig kalenderdagen na factuurdatum, op de zetel te Smetlede. Elektronische facturatie (onder meer via Peppol) geldt als rechtsgeldige facturatie.

10.3 Elke partij die een geldsom niet betaalt op de vervaldag, is vanaf de vervaldag van rechtswege en zonder ingebrekestelling een interest verschuldigd tegen de interestvoet bepaald in de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, alsook een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 250 EUR en een maximum van 7.500 EUR, onverminderd het wettelijke forfait van 40 EUR voor invorderingskosten en de vergoeding van bewezen gerechtelijke kosten. Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldag worden alle openstaande, nog niet vervallen facturen van FLOW+ van rechtswege opeisbaar. FLOW+ mag haar prestaties — met inbegrip van garantie- en SLA-prestaties — opschorten wanneer een schriftelijke ingebrekestelling gedurende acht kalenderdagen zonder gevolg blijft, en kan de overeenkomst ontbinden overeenkomstig artikel 5.90 van het Burgerlijk Wetboek bij een voldoende ernstige wanprestatie, met vergoeding van de bewezen schade.

10.4 Annulering van een bestelling of opdracht door de klant kan enkel schriftelijk. In dat geval is de klant een vergoeding verschuldigd die overeenstemt met de stand van de opdracht: 15% van het bestellingsbedrag vóór de aanvang van de

engineering; 30% na de aanvang van de engineering of na de bestelling van componenten door FLOW+; 50% na de aanvang van de productie of assemblage; na de melding dat de installatie gereed is voor FAT is het volledige bestellingsbedrag verschuldigd, verminderd met de door de annulering aantoonbaar bespaarde kosten. Reeds geleverde prestaties en bestelde, niet-annuleerbare componenten worden steeds integraal aangerekend. Beëindigt FLOW+ de opdracht om redenen die niet aan de klant toerekenbaar zijn en geen overmacht uitmaken, dan betaalt FLOW+ de ontvangen voorschotten terug in de mate dat er geen prestaties tegenover staan, vermeerderd met een forfaitaire vergoeding van 10% van het bestellingsbedrag, met uitsluiting van verdere schadevergoeding, onverminderd artikel 18.6.

10.5 Indien het vertrouwen in de kredietwaardigheid van de klant wordt geschokt — onder meer bij wanbetaling, protest of gerechtelijke reorganisatie — mag FLOW+ voorafbetaling of passende zekerheden eisen alvorens verder te presteren.

Artikel 11 — Eigendomsvoorbehoud en risico

11.1 Het risico van de geleverde goederen gaat over op de klant bij levering op de overeengekomen plaats, ook indien de leveringsbon niet wordt ondertekend, mits de levering conform de bestelling is aangeboden. De klant verzekert de goederen vanaf de levering tegen alle risico's.

11.2 De geleverde goederen blijven eigendom van FLOW+ tot de volledige betaling van alle met betrekking tot die goederen verschuldigde bedragen (hoofdsom, interesten en kosten). Tot dan zal de klant ze niet vervreemden, verpanden of onroerend maken, houdt hij ze identificeerbaar en verzekerd, en mag FLOW+ ze bij wanbetaling terughalen op kosten van de klant. Bij doorverkoop vóór volledige betaling treedt FLOW+ van rechtswege in de rechten van de klant op de verkoopprijs.

Artikel 12 — Goederen van de klant: verzekering en afstand van verhaal

12.1 Machines, robots, installaties en andere goederen van de klant waaraan of waarmee FLOW+ werkzaamheden verricht, blijven gedurende de volledige duur van de werkzaamheden — op de site van de klant, tijdens transport en in de lokalen van FLOW+ — voor risico van de klant.

12.2 De klant houdt deze goederen gedurende die periode voor hun volledige waarde verzekerd onder een machinebreuk- of alle-risicoverzekering, met inbegrip van bedrijfsschade, en bekomt van zijn verzekeraars afstand van verhaal ten aanzien van FLOW+, haar vennoten, bestuurders, werknemers, aangestelden en onderaannemers, behoudens opzet. Op eerste verzoek legt de klant een verzekeringsattest en het bewijs van de afstand van verhaal voor.

12.3 Onverminderd artikel 18 is de aansprakelijkheid van FLOW+ voor schade aan toevertrouwde goederen in elk geval beperkt tot 25.000 EUR per schadegeval, behoudens de gevallen bedoeld in artikel 18.6. De klant vrijwaart FLOW+ voor elk verhaal van zijn verzekeraars boven dit bedrag.

12.4 Transport van goederen van de klant gebeurt op risico en kosten van de klant, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 13 — Intellectuele eigendom, geheimhouding en vrijwaring

13.1 Alle door FLOW+ gemaakte of ontwikkelde studies, ontwerpen, tekeningen, simulaties, software, configuraties en documentatie blijven de exclusieve (intellectuele) eigendom van FLOW+, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De klant verkrijgt een gebruiksrecht voor de uitbating van de geleverde goederen en diensten en zal deze informatie uitsluitend daarvoor gebruiken, kopiëren of aan derden meedelen.

13.2 Elke partij behandelt alle niet-publieke informatie van de andere partij vertrouwelijk, gebruikt ze uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst en deelt ze enkel met medewerkers en onderaannemers die ze nodig hebben, dit tijdens de duur van de overeenkomst en vijf jaar erna; voor bedrijfsgeheimen geldt de geheimhouding zonder beperking in de tijd. Uitzonderingen: informatie die publiek bekend is, rechtmatig van derden werd verkregen of onafhankelijk werd ontwikkeld, en wettelijk verplichte mededelingen.

13.3 FLOW+ vrijwaart de klant tegen aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele rechten door de door FLOW+ ontwikkelde software of ontwerpen, beperkt tot het plafond van artikel 18.3 en op voorwaarde van onmiddellijke melding en controle over het verweer door FLOW+; FLOW+ mag alsdan de software vervangen of aanpassen dan wel een gebruiksrecht verwerven.

13.4 De klant vrijwaart FLOW+ op dezelfde wijze voor prestaties die FLOW+ uitvoert op basis van door de klant aangeleverde specificaties, ontwerpen, data of software.

Artikel 14 — Beeldmateriaal, referenties en machinedata

14.1 FLOW+ mag tijdens de constructie, installatie en opstart foto- en filmmateriaal van de installaties maken voor technische documentatie, onderhoud en interne doeleinden. FLOW+ leeft daarbij de redelijke instructies van de klant inzake vertrouwelijkheid en herkenbare personen na.

14.2 Extern of commercieel gebruik van beeldmateriaal (referenties, website, beurzen) gebeurt enkel na schriftelijke toestemming van de klant. FLOW+ mag de naam en het logo van de klant en een algemene projectomschrijving gebruiken als commerciële referentie, tenzij de klant zich hiertegen schriftelijk verzet.

14.3 FLOW+ mag technische en operationele machinedata (logging, telemetrie, prestatiegegevens) verzamelen en gebruiken voor support, diagnose en facturatiecontrole en, in geaggregeerde en geanonimiseerde vorm, voor benchmarking en productverbetering.

Artikel 15 — Softwarelicenties

15.1 De door FLOW+ ontwikkelde software (waaronder FLOW+ Ctrl) blijft haar exclusieve eigendom. De klant verkrijgt een niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare licentie, beperkt tot de geleverde installatie of site en het overeengekomen aantal robots, met het recht de nodige kopieën te maken voor back-updoeleinden. Overdracht van de licentie samen met de robot is toegestaan mits voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan FLOW+. De licentie geldt voor de geleverde versie; updates, upgrades en support zijn enkel inbegrepen indien en zolang een SLA of ServicePack loopt. Reverse engineering, decompilatie of wijziging van de software is verboden, behoudens de dwingende wettelijke uitzonderingen (art. XI.299 e.v. WER). De software kan open-sourcecomponenten bevatten waarop de respectieve licenties van toepassing zijn; een overzicht is op verzoek beschikbaar. De licentie eindigt bij blijvende wanbetaling na ingebrekestelling of bij ontbinding van de overeenkomst lastens de klant. Het gebruiksrecht is territoriaal beperkt overeenkomstig artikel 22.

15.2 Voor softwarepakketten van derden gelden de licentievoorwaarden van de betrokken derde, meegedeeld overeenkomstig artikel 1.4.

Artikel 16 — Waarborg

16.1 FLOW+ waarborgt gedurende twaalf maanden vanaf de aanvaarding overeenkomstig artikel 6, en uiterlijk vanaf één maand na installatie, het kosteloos herstel of de vervanging van gebrekkige materialen en de daarvoor nodige werken, tijdens de normale werken; reis- en verblijfskosten zijn niet inbegrepen. De waarborg geldt op basis van gebruik in één productieshift (maximaal 8 draaiuren per dag, 5 dagen per week); bij gebruik in meerdere shifts wordt de termijn pro rata ingekort, tenzij anders overeengekomen.

16.2 Uitgesloten van de waarborg zijn: slijtstukken en verbruiksgoederen; gebreken door onoordeelkundig gebruik, gebrekkig onderhoud of de niet-naleving van de instructies van FLOW+; gebreken door wijzigingen, herstellingen of ingrepen door de klant of derden zonder schriftelijk akkoord van FLOW+; en gebreken door wijzigingen in de omgeving, infrastructuur, netwerken of software van de klant of van derden waarmee de installatie samenwerkt.

16.3 Voor software geldt uitsluitend de verbintenis om gemelde, reproduceerbare fouten binnen een redelijke termijn te verhelpen via een patch, update of workaround; FLOW+ garandeert geen ononderbroken of foutvrije werking.

16.4 Voor robots, componenten en software van derden geldt uitsluitend de garantie van de betrokken fabrikant, die FLOW+ voor zover mogelijk overdraagt aan de klant.

16.5 Deze commerciële waarborg geldt onverminderd de wettelijke vrijwaring voor verborgen gebreken; vorderingen op die grond worden ingesteld binnen drie maanden na de ontdekking van het gebrek.

16.6 De waarborg is beperkt tot herstel of vervanging en geeft geen recht op enige andere vergoeding. Voor aansprakelijkheid geldt artikel 18.

Artikel 17 — Klachten en schaderegeling

17.1 Klachten over een factuur worden op straffe van verval schriftelijk (per aangetekende zending of per e-mail met ontvangstbevestiging) ingediend binnen veertien kalenderdagen na de factuurdatum.

17.2 Zichtbare gebreken en niet-conformiteit van geleverde goederen worden vermeld op de leveringsbon of gemeld binnen acht kalenderdagen na de levering. Voor installaties die een SAT doorlopen, geldt de regeling van artikel 6.

17.3 Verborgen gebreken worden gemeld binnen veertien kalenderdagen na hun ontdekking en uiterlijk vóór het verstrijken van de waarborgtermijn (artikel 16).

17.4 Het in behandeling nemen of onderzoeken van een klacht, het uitvoeren van herstellingen, vervangingen of updates, of enige commerciële tegemoetkoming, houdt geen erkenning van aansprakelijkheid door FLOW+ in. Hetzelfde geldt voor feitelijke vaststellingen ter plaatse door medewerkers van FLOW+.

17.5 Schadegevallen worden afgehandeld in overleg met de betrokken verzekeraars. De klant verleent zijn medewerking aan elke expertise, laat tegensprekelijke vaststellingen toe vooraleer herstellingen door derden worden uitgevoerd, en neemt de redelijke maatregelen om de schade te beperken.

Artikel 18 — Aansprakelijkheid

18.1 FLOW+ voert haar verbintenissen uit met de zorg die van een gespecialiseerde leverancier mag worden verwacht. De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel doen geen afbreuk aan de verplichting van FLOW+ om gebreken onder de waarborg (artikel 16) te herstellen of gebrekkige onderdelen te vervangen.

18.2 FLOW+ is jegens de klant niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, om welke reden ook. Daaronder valt onder meer, maar niet uitsluitend: productieverlies, productiestilstand, exploitatieverlies, winstderving, verlies van omzet, contracten of verwachte besparingen, verlies, beschadiging of onbruikbaarheid van data, kosten van vervangende apparatuur of van de inschakeling van derden, reputatieschade, alsook schade van derden — waaronder klanten of andere afnemers van de klant — die op de klant wordt verhaald en die de klant op FLOW+ wil verhalen. Deze uitsluiting geldt ook voor schade onder de waarborg van artikel 16.

18.3 De totale aansprakelijkheid van FLOW+ voor directe schade is beperkt per schadegeval én, voor alle schadegevallen samen, per contractjaar of — voor eenmalige opdrachten — per opdracht, telkens tot: a) voor projectopdrachten, leveringen en eenmalige diensten: de overeengekomen prijs van de betrokken opdracht (exclusief btw), ook wanneer die prijs op het ogenblik van het schadegeval nog niet of slechts gedeeltelijk is gefactureerd; b) voor doorlopende diensten (waaronder SLA's, ServicePacks en doorlopende softwarelicenties): de vergoedingen (exclusief btw) die de klant voor de betrokken dienst

verschuldigd was over de twaalf maanden vóór het schadeverwekkende feit; loopt de dienst nog geen twaalf maanden, dan wordt dit bedrag berekend op jaarbasis. De bijzondere voorwaarden kunnen een ander maximumbedrag bepalen; in dat geval geldt dat bedrag.

18.4 Samenhangende schadegevallen die uit dezelfde oorzaak voortvloeien — waaronder eenzelfde fout of gebrek in software — gelden als één schadegeval, waarop de beperkingen van dit artikel één keer worden toegepast.

18.5 Bij gebreken in software mag FLOW+ het gebrek eerst binnen een redelijke termijn verhelpen door middel van een patch, update of workaround, vooraleer schadevergoeding verschuldigd kan zijn. Slaagt FLOW+ er niet in het gebrek binnen die redelijke termijn te verhelpen, dan kan de klant alsnog schadevergoeding vorderen binnen de grenzen van dit artikel. De meldingstermijn van artikel 18.11 blijft gelden; de termijn om een rechtsvordering in te stellen wordt geschorst zolang de herstel poging loopt.

18.6 De uitsluitingen en beperkingen van dit artikel gelden niet: a) bij opzet of bedrog van FLOW+ of van haar hulppersonen; b) voor schade die voortvloeit uit de aantasting van het leven of van de fysieke of psychische integriteit van een persoon; c) voor zover een bepaling van dwingend recht — waaronder de wettelijke regeling van de productaansprakelijkheid — zich tegen de uitsluiting of beperking verzet.

18.7 Behoudens de gevallen van artikel 18.6 gelden de uitsluitingen en beperkingen van dit artikel uitdrukkelijk ook bij zware fout van FLOW+ of van haar hulppersonen. Partijen komen dit bewust en uitdrukkelijk overeen, omdat (i) de dekking en de premie van de aansprakelijkheidsverzekering van FLOW+ op deze risicoverdeling zijn afgestemd, (ii) de prijszetting van FLOW+ deze risicoverdeling weerspiegelt, en (iii) dezelfde beperkingen krachtens artikel 18.12 ook ten voordele van de klant gelden.

18.8 Dit artikel is van toepassing op elke vordering van de klant tegen FLOW+ die verband houdt met de overeenkomst of met de geleverde goederen, software of diensten, ongeacht de grondslag: contractueel of buitencontractueel, met inbegrip van vorderingen op grond van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

18.9 Alle uitsluitingen, beperkingen, vervalttermijnen en andere verweermiddelen waarop FLOW+ zich krachtens de overeenkomst of de wet kan beroepen, gelden ook ten voordele van haar bestuurders, vennoten, werknemers, aangestelden en onderaannemers (hierna: hulppersonen). Deze hulppersonen kunnen zich er rechtstreeks op beroepen tegenover de klant, ook wanneer zij buitencontractueel worden aangesproken. De klant stelt geen vordering in tegen een hulppersoon persoonlijk, behoudens in de gevallen van artikel 18.6.

18.10 De klant vrijwaart FLOW+ en haar hulppersonen voor aanspraken van derden — met inbegrip van klanten en andere afnemers van de klant en van personeelsleden van de klant — die verband houden met de overeenkomst of met de geleverde goederen, software of diensten, in de mate waarin die aanspraken de uitsluitingen en beperkingen van dit artikel te buiten gaan. Deze vrijwaring geldt niet in de gevallen van artikel 18.6.

18.11 De klant meldt elke schade waarvoor hij FLOW+ aansprakelijk acht schriftelijk (per aangetekende zending of per e-mail met ontvangstbevestiging) binnen dertig kalenderdagen nadat hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, op straffe van verval van het recht op schadevergoeding. Elke rechtsvordering tot schadevergoeding wordt, eveneens op straffe van verval, ingesteld binnen één jaar na die ontdekking, onverminderd de schorsing bedoeld in artikel 18.5. Deze termijnen gelden niet in de gevallen van artikel 18.6. De klachttermijnen van artikel 17 blijven gelden voor klachten over facturen en over gebreken in de geleverde goederen; dit artikel regelt de vorderingen tot schadevergoeding.

18.12 De uitsluitingen en beperkingen van dit artikel gelden op dezelfde wijze ten voordele van de klant, voor diens contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid jegens FLOW+ die verband houdt met de overeenkomst, met uitzondering van (i) de betalingsverbintenissen van de klant, (ii) de vergoedingen die de klant krachtens deze voorwaarden verschuldigd is bij annulering of laattijdige betaling, en (iii) de vrijwaringen die de klant in deze voorwaarden verleent. Over dit artikel kan bij het sluiten van de overeenkomst in de bijzondere voorwaarden worden onderhandeld.

Artikel 19 — Overmacht en imprevisie

19.1 Geen van beide partijen is aansprakelijk voor de niet-nakoming van haar verbintenissen — met uitzondering van betalingsverbintenissen — wanneer die het gevolg is van overmacht. Als overmacht gelden onder meer: tekorten of vertragingen bij toeleveranciers en fabrikanten (waaronder componenten-, chip- en robotschaarste), transportbelemmeringen, energie-uitval, cyberincidenten bij FLOW+ of haar toeleveranciers, brand, natuurrampen, epidemieën, overheidsmaatregelen, oorlog, staking en lock-out.

19.2 Overmacht schort de getroffen verbintenissen op zolang zij duurt; de uitvoeringstermijnen worden dienovereenkomstig verlengd. De getroffen partij meldt de overmacht zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de andere partij.

19.3 Duurt de overmacht langer dan zes maanden, dan kan elke partij het nog niet uitgevoerde deel van de overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding; reeds geleverde prestaties worden afgerekend.

19.4 Wanneer onvoorzienbare omstandigheden de uitvoering van de overeenkomst voor een partij buitensporig bezwarend maken zonder overmacht uit te maken, heronderhandelen partijen te goeder trouw overeenkomstig artikel 5.74 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 20 — Duur, beëindiging, opschorting en retentierecht

20.1 SLA's en ServicePacks gelden voor de in de offerte bepaalde duur en worden telkens stilzwijgend met één jaar verlengd, behoudens opzegging per aangetekende zending of per e-mail met ontvangstbevestiging uiterlijk drie maanden vóór de vervaldag.

20.2 Elke partij kan de overeenkomst ontbinden bij een ernstige tekortkoming van de andere partij die niet is verholpen binnen vijftien kalenderdagen na schriftelijke ingebrekestelling.

20.3 FLOW+ mag de overeenkomst opschorten of beëindigen bij insolventie, kennelijk onvermogen of vereffening van de klant, voor zover wettelijk toegelaten.

20.4 Bij niet-nakoming door de klant van enige verbintenis mag FLOW+ al haar prestaties, met inbegrip van garantie- en SLA-prestaties, opschorten na schriftelijke ingebrekestelling die acht kalenderdagen zonder gevolg is gebleven.

20.5 FLOW+ beschikt over een retentierecht op alle goederen van de klant die zij onder zich houdt, tot de integrale betaling van alle opeisbare vorderingen.

Artikel 21 — Gegevensbescherming

21.1 Elke partij leeft de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming (AVG) na. Voor zover FLOW+ bij installatie, support of monitoring persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de klant, sluiten partijen op eerste verzoek een verwerkersovereenkomst. De klant staat in voor de rechtmatigheid van de verwerking op zijn site, waaronder het informeren van zijn werknemers over camera's en sensoren op de AMR's.

Artikel 22 — Bestemming en export

22.1 De door FLOW+ geleverde goederen, installaties en software zijn uitsluitend bestemd voor gebruik in het land van levering of, mits kennisgeving aan FLOW+, elders binnen de Europese Economische Ruimte.

22.2 De klant zal deze goederen, installaties of software, noch producten waarin zij zijn verwerkt, direct of indirect uitvoeren naar, doorleveren aan of laten gebruiken in de Verenigde Staten van Amerika of Canada zonder voorafgaand uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van FLOW+.

22.3 De klant leeft alle toepasselijke exportcontrole- en sanctieregels na.

22.4 De klant vrijwaart FLOW+ integraal — hoofdsom, interesten, verdedigingskosten en veroordelingen inbegrepen — voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit een gebruik of bestemming in strijd met dit artikel, met inbegrip van aanspraken die naar het recht van de Verenigde Staten of Canada worden beoordeeld.

Artikel 23 — Afwerving van personeel

23.1 Tijdens de duur van de overeenkomst en twaalf maanden erna zal de klant geen medewerkers of vaste onderaannemers van FLOW+ die bij de uitvoering betrokken waren, rechtstreeks of onrechtstreeks afwerpen of tewerkstellen, op straffe van een forfaitaire vergoeding gelijk aan twaalf maanden brutoloon van de betrokkene, onverminderd hogere bewezen schade.

Artikel 24 — Overdracht van de overeenkomst

24.1 De klant mag de overeenkomst of rechten en plichten eruit niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FLOW+. FLOW+ mag de overeenkomst overdragen aan een verbonden vennootschap of in het kader van een overdracht van (een deel van) haar activiteiten, mits kennisgeving aan de klant.

Artikel 25 — Elektronische communicatie en bewijs

25.1 Bestellingen, orderbevestigingen, meerwerkgoedkeuringen en opleveringsdocumenten kunnen rechtsgeldig elektronisch gebeuren (e-mail, digitaal platform of elektronische handtekening conform de eIDAS-verordening) en hebben tussen partijen dezelfde bewijswaarde als een ondertekend geschrift.

Artikel 26 — Deelbaarheid

26.1 Indien een bepaling van deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, ongeldig of niet-afdwingbaar zou zijn, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. De betrokken bepaling wordt van rechtswege herleid tot wat wettelijk toegelaten is, dan wel vervangen door een geldige bepaling die het economische doel ervan zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 27 — Toepasselijk recht en geschillen

27.1 Op alle offertes en overeenkomsten van FLOW+ is uitsluitend Belgisch recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag (CISG) en van de verwijzingsregels van het internationaal privaatrecht.

27.2 Alle geschillen behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Gent; voor ondernemingsgeschillen is dat de ondernemingsrechtbank Gent, afdeling Gent.