

Algemene voorwaarden Wassalon-kassa

Wassalon-kassa is een product en handelsnaam van FLOW+ BV, met zetel te Diepestraat 8, 9340 Lede, België, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 1036.165.975, btw BE 1036.165.975, tel. +32 9 335 68 05, e-mail info@wassalonkassa.be, website www.wassalonkassa.be (hierna "FLOW+").

Artikel 1 — Definities

1.1 In deze voorwaarden wordt verstaan onder: "FLOW+": FLOW+ BV, handelend onder de handelsnaam Wassalon-kassa; "klant": iedere onderneming in de zin van artikel I.1 WER die met FLOW+ contracteert; het aanbod richt zich uitsluitend tot ondernemingen en niet tot consumenten; "Systeem": het geheel van de door FLOW+ ter beschikking gestelde hardware (waaronder de kassa-unit met touch-display en de betaalterminal), de software, de cloudomgeving, het dashboard en de bijbehorende diensten; "hardware": alle fysieke apparatuur die FLOW+ in het kader van de overeenkomst ter beschikking stelt; "software": de door of namens FLOW+ ontwikkelde programmatuur, met inbegrip van de kassasoftware, de kiosk-toepassing, het dashboard, de klanten-app en de cloudcomponenten; "abonnement" of "formule": de gekozen dienstformule (waaronder Starter, Standard of Pro) zoals omschreven op de bestelbon of, bij gebrek daaraan, op de website op de datum van de bestelling; "overeenkomst": de overeenkomst tussen FLOW+ en de klant betreffende het Systeem, gesloten via offerte, bestelbon of digitale bestelling, met inbegrip van deze voorwaarden.

Artikel 2 — Toepassing van de voorwaarden en rangorde

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten betreffende de terbeschikkingstelling, verkoop, installatie en ondersteuning van het Systeem en de bijbehorende diensten door of namens FLOW+ onder de handelsnaam Wassalon-kassa. Zij worden als bijlage bij elke offerte, bestelbon of orderbevestiging gevoegd of via een duurzame link met versienummer meegedeeld (www.wassalonkassa.be/voorwaarden), zodat de klant er vóór het sluiten van de overeenkomst daadwerkelijk kennis van kan nemen. Door de bestelling te plaatsen of de offerte of orderbevestiging te aanvaarden, aanvaardt de klant ook deze voorwaarden.

2.2 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.

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

2.4 Wanneer diensten of software van derden deel uitmaken van of aansluiten op het Systeem — waaronder de betaaldienstverlener bedoeld in artikel 9 — gelden daarvoor de voorwaarden van de betrokken derde, die de klant rechtstreeks jegens die derde aanvaardt.

Artikel 3 — Aanbod, bestelling en totstandkoming

3.1 Offertes gelden gedurende dertig kalenderdagen, tenzij anders vermeld. Alle prijzen zijn exclusief btw.

3.2 De informatie op de website — waaronder beschrijvingen van functionaliteiten, prijzen, schermafbeeldingen en compatibiliteitsindicaties — is indicatief en vormt geen bindend aanbod. Functionaliteiten die als toekomstig of "binnenkort beschikbaar" worden aangekondigd, binden FLOW+ niet en maken geen deel uit van de overeenkomst zolang zij niet effectief ter beschikking zijn gesteld.

3.3 De overeenkomst komt tot stand op het ogenblik waarop FLOW+ de bestelling van de klant schriftelijk of elektronisch bevestigt.

Artikel 4 — Voorwerp van de dienst en abonnementsformules

4.1 FLOW+ stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst het Systeem ter beschikking van de klant volgens de gekozen formule. Tenzij anders vermeld op de bestelbon zijn in de maandelijkse vergoeding inbegrepen: de terbeschikkingstelling van de hardware, het gebruiksrecht op de software en de cloudomgeving, updates, support volgens artikel 15 en de instandhouding en vervanging van de hardware volgens artikel 16.

4.2 De inhoud van elke formule — waaronder het aantal ondersteunde machines, de beschikbare functionaliteiten en de supportkanalen — is deze vermeld op de bestelbon of, bij gebrek daaraan, op de website op de datum van de bestelling.

4.3 De klant kan zijn formule op elk ogenblik upgraden met ingang van de eerstvolgende kalendermaand. Een downgrade is mogelijk met ingang van de eerstvolgende kalendermaand voor zover het effectieve gebruik binnen de lagere formule past.

4.4 FLOW+ mag het Systeem voortdurend verbeteren, functionaliteiten toevoegen of vervangen door functioneel gelijkwaardige alternatieven, zonder de kernfunctionaliteit merkbaar te verminderen. Voor wezenlijke wijzigingen geldt artikel 26.

Artikel 5 — Aard van de verbintenissen

5.1 Alle verbintenissen van FLOW+ zijn inspanningsverbintenissen, tenzij een verbintenis in de bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk en

schriftelijk als resultaatsverbintenis is aangeduid.

5.2 Prestatiegegevens in offertes, op de website en in documentatie — waaronder beschikbaarheidspercentages, responstijden, transactiesnelheden en besparingsindicaties — zijn indicatief en houden geen garantie in.

5.3 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 6 — Hardware: eigendom, terbeschikkingstelling en risico

6.1 De hardware blijft te allen tijde de exclusieve eigendom van FLOW+, tenzij een verkoop uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen. De terbeschikkingstelling geldt uitsluitend voor de duur van de overeenkomst en voor de vestiging(en) vermeld op de bestelbon.

6.2 De klant gebruikt de hardware als zorgvuldig ondernemer, uitsluitend voor de exploitatie van zijn eigen wassalon en overeenkomstig de handleidingen en instructies van FLOW+. Hij zal de hardware niet verplaatsen naar een andere vestiging, openen, wijzigen, verpanden, vervreemden, in ondererfpacht of gebruik geven of onroerend maken zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van FLOW+, en houdt ze steeds identificeerbaar als eigendom van FLOW+.

6.3 Het risico van verlies of beschadiging van de hardware gaat over op de klant bij de levering. De klant houdt de hardware gedurende de volledige duur van de overeenkomst verzekerd tegen de gebruikelijke risico's, waaronder brand, waterschade, diefstal en vandalisme.

6.4 Bij beslag, insolventie of enige aanspraak van derden op de hardware meldt de klant onmiddellijk het eigendomsrecht van FLOW+ aan de betrokken derde en verwittigt hij FLOW+ onverwijld en schriftelijk.

Artikel 7 — Levering en installatie

7.1 Leverings- en installatietermijnen zijn indicatief, tenzij zij in de bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk als bindend zijn aangeduid. Zij beginnen pas te lopen zodra FLOW+ de bestelling heeft bevestigd en alle door de klant aan te leveren gegevens en toegangen heeft ontvangen, en worden van rechtswege verlengd met de duur van elke vertraging die te wijten is aan de klant, aan toeleveranciers of aan overmacht. Overschrijding van een indicatieve termijn geeft geen recht op schadevergoeding, prijsvermindering of ontbinding.

7.2 Kiest de klant voor professionele installatie, dan gebeurt de plaatsing, configuratie en het testen ter plaatse door of namens FLOW+ tegen de eenmalige vergoeding vermeld op de bestelbon of, bij gebrek daaraan, op de website op de datum van de bestelling. De klant zorgt ervoor dat de site tijdig voldoet aan de vereisten van artikel 8; wachturen, bijkomende verplaatsingen en hertests die daaruit voortvloeien, worden aangerekend tegen de servicetarieven van FLOW+. De servicetarieven en hun berekeningswijze staan in de overeenkomst of, bij gebrek daaraan, in de tarievenlijst die FLOW+ publiceert op www.wassalonkassa.be/prijzen. Aanpassingen van die tarieven volgen artikel 10.2 en artikel 26.

7.3 Kiest de klant voor zelfinstallatie, dan installeert hij het Systeem volgens de handleidingen en instructies van FLOW+, op eigen risico wat de uitvoering van de installatiewerkzaamheden betreft. Ondersteuning op afstand tijdens de eerste opstart is inbegrepen.

Aansluitingen op de elektrische installatie gebeuren steeds door een daartoe bevoegd persoon en conform het AREI.

7.4 De aansluiting van het Systeem op wasmachines, droogkasten en andere apparatuur van de klant gebeurt via een IO-koppeling. Compatibiliteitsindicaties, onder meer met courante professionele merken, zijn indicatief. De klant staat in voor de conformiteit, de goede staat en het correcte onderhoud van zijn eigen machines en installaties; aanpassingen daaraan gebeuren op risico van de klant.

Artikel 8 — Verplichtingen van de klant

8.1 De klant zorgt tijdig en op eigen kosten voor: een conforme elektrische aansluiting en stroomvoorziening; een betrouwbare internetverbinding; een geschikte, droge en veilige plaatsingslocatie; vrije toegang tot de locatie, de machines en de installaties voor installatie, onderhoud en support; en correcte, volledige en actuele gegevens, waaronder het machinepark, de prijzen en de openingsuren.

8.2 De klant zorgt voor een stopcontact met aarding in een gekeurde elektrische installatie (AREI), op een kring met een automaat en een aardlekschakelaar; in de kassa-unit zit geen zekering aan de netkant. Het stopcontact bevindt zich dicht bij de kassa-unit en blijft vrij bereikbaar, want de stekker is het middel om de kassa-unit spanningsloos te maken. De keuring van die installatie en het in orde houden ervan zijn de verantwoordelijkheid van de klant. Voor een niet-huishoudelijke installatie, zoals die van een wassalon, schrijft het AREI ten minste om de vijf jaar een controlebezoek door een erkend organisme voor.

8.3 De klant staat als uitbater in voor de exploitatie van zijn wassalon, waaronder de vereiste vergunningen, de veiligheid van het pand en van de aanwezige personen, de conformiteit van zijn bestaande installaties en de informatie en instructies aan zijn eindklanten.

8.4 FLOW+ brengt updates, patches en veiligheidscorrecties op afstand aan. De klant verhindert dat niet, onder meer door de internetverbinding bedoeld in artikel 8.1 weg te nemen of uit te schakelen. Verhindert de klant het aanbrengen van een update, dan is FLOW+ niet aansprakelijk voor schade die door die update zou zijn vermeden.

8.5 De klant gebruikt het Systeem niet voor onwettige doeleinden, geeft derden geen toegang tot de beheeromgeving behoudens eigen medewerkers en aangestelden, en houdt zijn toegangsgegevens vertrouwelijk.

8.6 Vertragingen of meerkosten die voortvloeien uit de niet-naleving van dit artikel zijn voor rekening van de klant en verlengen de uitvoeringstermijnen van rechtswege.

Artikel 9 — Betaalverwerking door derden

9.1 Elektronische betalingen van eindklanten (waaronder Bancontact, contactloze kaarten en QR-betalingen) worden verwerkt door een externe betaaldienstverlener, op datum van deze voorwaarden SumUp. De klant sluit daartoe rechtstreeks een overeenkomst met de betaaldienstverlener en opent een eigen account. De voorwaarden en tarieven van de betaaldienstverlener, waaronder transactiecommissies, zijn uitsluitend voor rekening van de klant.

9.2 De gelden uit elektronische betalingen stromen rechtstreeks van de betaaldienstverlener naar de klant. FLOW+ is geen partij bij de betaalstromen, ontvangt of houdt geen gelden van eindklanten aan en treedt niet op als betalingsdienstverlener in de zin van de toepasselijke regelgeving.

9.3 FLOW+ is niet aansprakelijk voor de onbeschikbaarheid, storingen, weigeringen, blokkeringen of tariefwijzigingen van of bij de betaaldienstverlener, onverminderd haar inspanning om de klant bij de configuratie en het gebruik redelijkerwijs te ondersteunen.

9.4 FLOW+ mag de ondersteunde betaaldienstverlener(s) wijzigen mits redelijke voorafgaande kennisgeving. De klant verleent zijn redelijke medewerking aan een migratie.

Artikel 10 — Prijzen en indexering

10.1 Alle prijzen zijn exclusief btw. De maandelijkse vergoeding geldt per vestiging, tenzij anders vermeld op de bestelbon.

10.2 FLOW+ mag de vergoedingen jaarlijks, op de verjaardag van de overeenkomst, aanpassen aan de evolutie van haar kosten volgens de formule $P = P_0 \times (0,2 + 0,8 \times S/S_0)$, waarbij P_0 de bestaande vergoeding is, S_0 de Agoria-referentieloonkost (landsgemiddelde) bij de laatste prijszetting en S dezelfde referentieloonkost bij de aanpassing, overeenkomstig de wet van 30 maart 1976. De aangepaste vergoeding wordt vóór de toepassing ervan schriftelijk meegedeeld.

10.3 Prijswijzigingen buiten de indexering van artikel 10.2 gelden als wezenlijke wijzigingen en volgen de procedure van artikel 26.

Artikel 11 — Facturatie en betaling

11.1 De vergoeding wordt vooraf gefactureerd volgens de betaalwijze die de klant overeenkomstig artikel 11.5 heeft gekozen. Eenmalige vergoedingen, waaronder de installatievergoeding, worden gefactureerd bij de bestelling of de uitvoering. Elektronische facturatie (onder meer via Peppol) geldt als rechtsgeldige facturatie. Facturen zijn betaalbaar binnen vijftien kalenderdagen na factuurdatum, tenzij anders vermeld, desgevallend via domiciliëring.

11.2 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.

11.3 FLOW+ mag haar prestaties — met inbegrip van support-, instandhoudings- en cloudprestaties — opschorten wanneer een schriftelijke ingebrekestelling gedurende acht kalenderdagen zonder gevolg blijft. Beveiligingsupdates tijdens de ondersteuningsperiode bedoeld in artikel 15.5 worden niet opgeschort. De lokale kernfunctionaliteit van het Systeem (het afrekenen en starten van machines) wordt pas opgeschort wanneer de betalingsachterstand dertig kalenderdagen na de ingebrekestelling aanhoudt. FLOW+ kan de overeenkomst ontbinden overeenkomstig artikel 13 bij een voldoende ernstige wanprestatie.

11.4 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.

11.5 De klant kiest op de bestelbon of hij per maand dan wel per jaar betaalt. Bij maandelijkse betaling wordt de vergoeding maandelijks vooraf gefactureerd. Bij jaarlijkse betaling wordt zij telkens voor twaalf maanden vooraf gefactureerd, met een korting van 5 % op de maandelijks vergoeding voor die periode. De korting geldt niet voor eenmalige vergoedingen, waaronder de installatievergoeding, noch voor de servicetarieven van artikel 7.2.

11.6 De klant kan op de verjaardag van de overeenkomst van betaalwijze veranderen, mits hij dat ten minste één maand vooraf schriftelijk meldt. Een overstap naar jaarlijkse betaling gaat in op de eerstvolgende facturatieperiode; de korting wordt niet met terugwerkende kracht toegepast.

11.7 De proefmaand van artikel 12.1 gaat aan elke facturatieperiode vooraf. Bij jaarlijkse betaling wordt de eerste jaarfactuur dus opgesteld voor de twaalf betalende maanden die op de proefmaand volgen.

Artikel 12 — Duur, minimumduur en opzegging

12.1 De eerste maand na de installatie van het Systeem is een proefmaand. De klant is daarvoor geen maandelijks vergoeding verschuldigd. Eenmalige vergoedingen, waaronder de installatievergoeding, blijven wel verschuldigd.

12.2 Aansluitend op de proefmaand wordt de overeenkomst aangegaan voor een minimumduur van achttien (18) betalende maanden, die ingaat op de eerste dag van de eerste betalende maand, tenzij de bestelbon of de bijzondere voorwaarden een andere duur bepalen.

12.3 De klant kan de overeenkomst tijdens of op het einde van de proefmaand beëindigen zonder enige verbrekingsvergoeding. Hij brengt FLOW+ daarvan vóór het einde van de proefmaand op de hoogte volgens de modaliteiten van artikel 12.4. De hardware komt in

dat geval terug overeenkomstig artikel 14, en de reeds gefactureerde eenmalige vergoedingen blijven verschuldigd.

12.4 Opzegging gebeurt per aangetekende zending of per e-mail met ontvangstbevestiging. Na afloop van de minimumduur loopt de overeenkomst verder voor onbepaalde duur en kan elke partij haar opzeggen met een opzegtermijn van één maand die ingaat op de eerste dag van de kalendermaand na de kennisgeving. Er is in dat geval geen opzegvergoeding verschuldigd.

12.5 Betaalt de klant per jaar overeenkomstig artikel 11.5, dan neemt de beëindiging uitwerking op het einde van de periode waarvoor hij betaald heeft, en niet eerder. Tot dat ogenblik behoudt hij onverminderd toegang tot het Systeem en alle diensten die bij zijn formule horen. Valt het einde van die periode later dan de opzegtermijn van artikel 12.4, dan geldt het einde van de betaalde periode.

12.6 De klant kan de overeenkomst ook beëindigen op een ogenblik waarop de minimumduur nog niet verstreken is, mits naleving van dezelfde opzegmodaliteiten en betaling van een degressieve verbrekingsvergoeding. Die bedraagt 1.200 EUR bij de aanvang van de eerste betalende maand en vermindert met 66,67 EUR per volledige betalende maand die sindsdien verstreken is, zodat zij nul bedraagt zodra de minimumduur van achttien betalende maanden bereikt is. Zij wordt berekend op de datum waarop de beëindiging overeenkomstig artikel 12.4 of 12.5 uitwerking heeft, niet op de datum van de kennisgeving. Tijdens de proefmaand bedraagt zij nul, overeenkomstig artikel 12.3.

12.7 De verbrekingsvergoeding van artikel 12.6 treedt in de plaats van de maandelijkse vergoedingen die zonder de vervroegde beëindiging nog tot het einde van de minimumduur verschuldigd zouden zijn; beide worden niet samen aangerekend. Zij kan in geen geval meer bedragen dan het totaal van die resterende maandelijkse vergoedingen, exclusief btw.

12.8 Geen verbrekingsvergoeding is verschuldigd wanneer de klant de overeenkomst ontbindt wegens een ernstige tekortkoming van FLOW+ overeenkomstig artikel 13.1, noch wanneer hij opzegt naar aanleiding van een wezenlijke wijziging in zijn nadeel overeenkomstig artikel 26.2.

12.9 Eenmalige vergoedingen, waaronder de installatievergoeding, worden bij beëindiging niet terugbetaald. Vooruitbetaalde vergoedingen worden evenmin terugbetaald; de klant ontvangt daarvoor de dienst tot het einde van de betaalde periode overeenkomstig artikel 12.5.

Artikel 13 — Ontbinding en opschorting

13.1 Elke partij kan de overeenkomst ontbinden bij een ernstige tekortkoming van de andere partij die niet is verholpen binnen vijftien kalenderdagen na schriftelijke ingebrekestelling. In dat geval is geen verbrekingsvergoeding verschuldigd door de partij die ontbindt, onverminderd de vergoeding van bewezen schade overeenkomstig artikel 20.

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

13.3 Bij niet-nakoming door de klant van enige verbintenis mag FLOW+ haar prestaties opschorten overeenkomstig artikel 11.3.

Artikel 14 — Gevolgen van beëindiging

14.1 Bij het einde van de overeenkomst, om welke reden ook, eindigen het gebruiksrecht op het Systeem en de licentie van artikel 22, en staakt de klant elk gebruik.

14.2 De klant laat de hardware demonteren en ophalen door FLOW+ tegen het terugbouwtarief vermeld in de overeenkomst of, bij gebrek daaraan, in de tarievenlijst bedoeld in artikel 7.2, of demonteert ze zelf volgens de instructies van FLOW+ en bezorgt ze binnen dertig kalenderdagen na de einddatum terug in goede staat, normale slijtage uitgezonderd. Niet-teruggegeven, beschadigde of onvolledige hardware wordt aangerekend tegen vervangingswaarde.

14.3 Gedurende negentig kalenderdagen na de einddatum kan de klant een volledige export van zijn bedrijfsgegevens (onder meer in Excel-formaat) verkrijgen. Na die termijn mag FLOW+ de gegevens wissen, behoudens wettelijke bewaarplichten.

14.4 De beëindiging ontslaat de klant niet van de betaling van alle tot de einddatum verschuldigde vergoedingen en opeisbare bedragen.

Artikel 15 — Beschikbaarheid, support en beveiligingsupdates

15.1 FLOW+ streeft naar een maandelijkse beschikbaarheid van 99,5% van de cloudcomponenten van het Systeem. Dit is een streefwaarde en geen resultaatsverbintenis. Gepland onderhoud wordt waar mogelijk buiten de piekuren uitgevoerd en vooraf aangekondigd. Onbeschikbaarheid door overmacht, door storingen in de internet- of stroomvoorziening van de klant, door derden (waaronder de betaaldienstverlener) of door gepland onderhoud telt niet mee voor de streefwaarde.

15.2 De lokale kernfunctionaliteit van het Systeem blijft werken zonder internetverbinding; elektronische betalingen vereisen wel een actieve verbinding. Na herstel van de verbinding worden de gegevens gesynchroniseerd.

15.3 Support wordt verleend in het Nederlands, Frans en Engels, via de kanalen en binnen de responstijden die voor de gekozen formule zijn vermeld op de bestelbon of de website, tijdens werkdagen van 9 tot 18 uur, tenzij voor de betrokken formule uitdrukkelijk anders is vermeld.

15.4 Responstijden zijn streefwaarden. Overschrijding ervan geeft geen recht op schadevergoeding, prijsvermindering of service credits, onverminderd artikel 20.

15.5 FLOW+ ondersteunt elke kassa-unit met beveiligingsupdates gedurende vijf jaar vanaf haar levering (de ondersteuningsperiode). De einddatum van de ondersteuningsperiode, met maand en jaar, staat op de offerte, de overeenkomst en de factuur.

15.6 Beveiligingsupdates zijn kosteloos. FLOW+ brengt ze op afstand aan via de internetverbinding bedoeld in artikel 8.1; de klant hoeft daarvoor niets te doen.

15.7 De einddatum is de datum tot wanneer FLOW+ zich ertoe verbindt beveiligingsupdates te leveren; de ondersteuning stopt niet noodzakelijk op die datum. Na de einddatum blijft de kassa-unit in gebruik zolang de overeenkomst loopt. FLOW+ kan dan kosteloos beveiligingsupdates blijven leveren overeenkomstig artikel 15.6, maar is daartoe niet meer verplicht. De klant kan op grond van het verstrijken van de einddatum geen vervanging van de kassa-unit vorderen; bij een defect blijft artikel 16 gelden.

Artikel 16 — Instandhouding en vervanging van de hardware

16.1 De hardware blijft eigendom van FLOW+ overeenkomstig artikel 6.1. De klant koopt de hardware niet; zij maakt deel uit van de dienst die FLOW+ levert. FLOW+ verbindt zich ertoe de hardware gedurende de looptijd van de overeenkomst in een staat te houden die het overeengekomen gebruik mogelijk maakt. Zolang de overeenkomst loopt en de klant zijn betalingsverplichtingen naleeft, stuurt FLOW+ daartoe bij defecte hardware, met inbegrip van defecten door normale slijtage, kosteloos een vervangonderdeel of vervangtoestel op, samen met een handleiding. De klant voert de vervanging zelf uit volgens die handleiding, zo nodig met telefonische begeleiding door FLOW+. De keuze tussen herstel, vervanging door een gelijkwaardig onderdeel of toestel en omruil komt toe aan FLOW+.

16.2 Een interventie ter plaatse door FLOW+ is niet inbegrepen in de maandelijkse vergoeding. Vraagt de klant dat FLOW+ de vervanging ter plaatse uitvoert, of is om een andere reden een interventie ter plaatse nodig, dan rekent FLOW+ die interventie aan tegen de servicetarieven bedoeld in artikel 7.2. FLOW+ plant een dergelijke interventie in overleg met de klant. Het vervangonderdeel zelf blijft kosteloos in de gevallen van artikel 16.1.

16.3 Uitgesloten van de kosteloze vervanging zijn defecten of schade veroorzaakt door: opzettelijke beschadiging; onoordeelkundig gebruik of de niet-naleving van de handleidingen en instructies van FLOW+; ingrepen, herstellingen of wijzigingen door de klant of derden zonder schriftelijk akkoord van FLOW+; externe oorzaken zoals overspanning, blikseminslag, waterschade, brand, diefstal of vandalisme; en wijzigingen in de omgeving, infrastructuur, netwerken of installaties van de klant of van derden. In die gevallen rekent FLOW+ het vervangonderdeel aan tegen vervangingswaarde, en een eventuele interventie ter plaatse tegen de servicetarieven bedoeld in artikel 7.2.

16.4 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.

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

16.6 Deze verbintenis is beperkt tot herstel of vervanging en geeft geen recht op enige andere vergoeding. Voor aansprakelijkheid geldt artikel 20.

Artikel 17 — Automatisatie en toegangssturing

17.1 De automatisatiefuncties van het Systeem (waaronder de aansturing van verlichting en deuren) sturen bestaande installaties van de klant aan via een IO-koppeling op standaard relais of sloten. De klant staat in voor de conformiteit, de veilige werking en het onderhoud van de aangestuurde installaties zelf.

17.2 De deursturing is een comfort- en bedieningsfunctie en is geen beveiligings- of alarmsysteem, noch een vervanging van sloten of nood- en paniekvoorzieningen. De klant zorgt ervoor dat personen het pand te allen tijde veilig kunnen verlaten en dat de opstelling voldoet aan de toepasselijke regelgeving, waaronder de brandveiligheidsvoorschriften.

17.3 Bij een storing, stroomuitval of onderbreking van de verbinding kan een aangestuurde functie uitvallen of in de laatst ingestelde stand blijven. De klant voorziet de nodige manuele alternatieven en controlemiddelen.

17.4 FLOW+ is niet aansprakelijk voor onbevoegde toegang tot het pand, insluiting van personen, energieverbruik of schade veroorzaakt door de aangestuurde installaties van de klant, behoudens in de gevallen van artikel 20.6.

Artikel 18 — Klanten-app en bijkomende functies

18.1 De beschikbaarheid van de klanten-app en van bijkomende functies hangt af van de gekozen formule. De klant bepaalt binnen de aangeboden mogelijkheden welke functies voor zijn vestiging actief zijn.

18.2 Functies die als bèta, preview of "binnenkort beschikbaar" zijn aangeduid, worden ter beschikking gesteld in de staat waarin zij zich bevinden, zonder enige verbintenis van FLOW+ tot levering, werking of instandhouding ervan.

18.3 Reserveringen, getrouwheidspunten, betalingen en andere interacties via de klanten-app komen tot stand tussen de klant en zijn eindklanten. De klant staat in voor zijn eigen voorwaarden, prijszetting en informatie aan eindklanten; FLOW+ treedt uitsluitend op als technisch platform.

Artikel 19 — Klachten

19.1 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.

19.2 Zichtbare gebreken en niet-conformiteit worden gemeld binnen acht kalenderdagen na de levering of, bij professionele installatie, na

de afronding van de installatie.

19.3 Andere gebreken worden gemeld binnen veertien kalenderdagen na hun ontdekking.

19.4 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.

Artikel 20 — Aansprakelijkheid

20.1 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 defecte hardware te herstellen of te vervangen overeenkomstig artikel 16.

20.2 FLOW+ is jegens de klant niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, om welke reden ook. Daaronder valt onder meer, maar niet uitsluitend: omzet- of inkomstenverlies van het wassalon, exploitatieverlies, winstderving, verlies van 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 eindklanten van de klant — die op de klant wordt verhaald en die de klant op FLOW+ wil verhalen. Deze uitsluiting geldt ook voor schade onder artikel 16.

20.3 De totale aansprakelijkheid van FLOW+ voor directe schade is beperkt per schadegeval én, voor alle schadegevallen samen, per contractjaar, telkens tot de vergoedingen (exclusief btw) die de klant voor de betrokken overeenkomst verschuldigd was over de twaalf maanden vóór het schadeverwekkende feit; loopt de overeenkomst nog geen twaalf maanden, dan wordt dit bedrag berekend op jaarbasis. Voor eenmalige diensten, waaronder de installatie, is de aansprakelijkheid beperkt tot de prijs van de betrokken dienst. De bijzondere voorwaarden kunnen een ander maximumbedrag bepalen; in dat geval geldt dat bedrag.

20.4 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.

20.5 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 20.11 blijft gelden; de termijn om een rechtsvordering in te stellen wordt geschorst zolang de herstelpoging loopt.

20.6 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.

20.7 Behoudens de gevallen van artikel 20.6 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 20.12 ook ten voordele van de klant gelden.

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

20.9 Alle uitsluitingen, beperkingen, vervaltermijnen 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 20.6.

20.10 De klant vrijwaart FLOW+ en haar hulppersonen voor aanspraken van derden — met inbegrip van eindklanten en personeelsleden van de klant — die verband houden met de overeenkomst, met het Systeem of met de exploitatie van het wassalon, 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 20.6.

20.11 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 20.5. Deze termijnen gelden niet in de gevallen van artikel 20.6. De klachttermijnen van artikel 19 blijven gelden voor klachten over facturen en gebreken; dit artikel regelt de vorderingen tot schadevergoeding.

20.12 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, 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 21 — Overmacht en imprevisie

21.1 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 componentenschaarste), storingen bij hosting-, cloud- en telecomproviders, cyberincidenten bij FLOW+ of haar toeleveranciers, transportbelemmeringen, energie-uitval, brand, natuurrampen, epidemieën, overheidsmaatregelen, oorlog, staking en lock-out.

21.2 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.

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

21.4 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 22 — Intellectuele eigendom en softwarelicentie

22.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op het Systeem, de software, de ontwerpen, de documentatie en de handleidingen berusten en blijven exclusief bij FLOW+ of haar licentiegevers.

22.2 De klant verkrijgt voor de duur van de overeenkomst een niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare licentie op de software, beperkt tot de vestiging(en) vermeld op de bestelbon en tot het gebruik voor de exploitatie van het eigen wassalon. Updates zijn inbegrepen zolang de overeenkomst 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 het einde van de overeenkomst en bij blijvende wanbetaling na ingebrekestelling.

22.3 Voor software van derden gelden de licentievoorwaarden van de betrokken derde, meegedeeld overeenkomstig artikel 2.4.

Artikel 23 — Bedrijfsdata en machinedata

23.1 De omzet-, transactie- en gebruiksgegevens van de eigen vestiging(en) behoren toe aan de klant. De klant kan deze gegevens via het dashboard raadplegen en exporteren, onder meer in Excel-formaat.

23.2 FLOW+ mag technische en operationele gegevens van het Systeem (logging, telemetrie, prestatiegegevens) verzamelen en gebruiken voor support, diagnose, beveiliging en facturatiecontrole en, in geaggregeerde en geanonimiseerde vorm, voor benchmarking en productverbetering.

Artikel 24 — Gegevensbescherming

24.1 Elke partij leeft de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming (AVG) na. Voor persoonsgegevens van eindklanten en personeel van de klant die FLOW+ ten behoeve van de klant verwerkt — onder meer via de kassa, het dashboard en de klanten-app — treedt de klant op als verwerkingsverantwoordelijke en FLOW+ als verwerker; partijen sluiten daartoe op eerste verzoek een verwerkersovereenkomst, die integraal deel uitmaakt van de overeenkomst. De klant staat in voor de rechtmatigheid van de verwerking in zijn wassalon, waaronder de informatie aan zijn eindklanten en personeel. Het privacybeleid van FLOW+ is beschikbaar op www.wassalonkassa.be/privacy.

Artikel 25 — Referenties, elektronische communicatie en overdracht

25.1 FLOW+ mag de naam en het logo van de klant en een algemene omschrijving van de samenwerking gebruiken als commerciële referentie, tenzij de klant zich hiertegen schriftelijk verzet. Ander extern gebruik van beeldmateriaal van het wassalon gebeurt enkel na schriftelijke toestemming van de klant.

25.2 Bestellingen, bevestigingen, kennisgevingen en opzeggingen 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.

25.3 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 26 — Wijziging van de voorwaarden en van de dienst

26.1 FLOW+ kan deze voorwaarden en de wezenlijke kenmerken van de dienst wijzigen mits schriftelijke kennisgeving aan de klant (e-mail of dashboard) ten minste zestig kalenderdagen vóór de inwerkingtreding.

26.2 Betreft het een wezenlijke wijziging in het nadeel van de klant — waaronder een prijsverhoging buiten de indexering van artikel 10.2 — dan kan de klant de overeenkomst kosteloos opzeggen tegen de datum van inwerkingtreding. Zonder tijdige opzegging geldt de wijziging als aanvaard.

26.3 Wijzigingen die de positie van de klant niet wezenlijk benadelen — waaronder verbeteringen, nieuwe functionaliteiten en aanpassingen aan wettelijke verplichtingen — kunnen onmiddellijk worden doorgevoerd.

Artikel 27 — Deelbaarheid, toepasselijk recht en geschillen

27.1 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.

27.2 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.

27.3 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.