

Conditions générales Wassalon-kassa

Wassalon-kassa est un produit et une dénomination commerciale de FLOW+ BV, dont le siège est établi Diepestraat 8, 9340 Lede, Belgique, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) sous le numéro 1036.165.975, TVA BE 1036.165.975, tél. +32 9 335 68 05, e-mail info@wassalonkassa.be, site web www.wassalonkassa.be (ci-après « FLOW+ »).

Article 1 — Définitions

1.1 Dans les présentes conditions, on entend par : « FLOW+ » : FLOW+ BV, agissant sous la dénomination commerciale Wassalon-kassa ; « Client » : toute entreprise au sens de l'article I.1 du Code de droit économique (CDE) qui contracte avec FLOW+ ; l'offre s'adresse exclusivement aux entreprises et non aux consommateurs ; « Système » : l'ensemble du Matériel mis à disposition par FLOW+ (dont l'unité de caisse à écran tactile et le terminal de paiement), du Logiciel, de l'environnement cloud, du tableau de bord et des services y afférents ; « Matériel » : tous les équipements physiques que FLOW+ met à disposition dans le cadre du Contrat ; « Logiciel » : les programmes développés par ou pour le compte de FLOW+, en ce compris le logiciel de caisse, l'application kiosque, le tableau de bord, l'application client et les composants cloud ; « abonnement » ou « formule » : la formule de service choisie (dont Starter, Standard ou Pro) telle que décrite sur le bon de commande ou, à défaut, sur le site web à la date de la commande ; « Contrat » : le contrat entre FLOW+ et le Client relatif au Système, conclu par offre, bon de commande ou commande numérique, en ce compris les présentes conditions.

Article 2 — Application des conditions et ordre de priorité

2.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, propositions et contrats relatifs à la mise à disposition, la vente, l'installation et le support du Système et des services y afférents par ou pour le compte de FLOW+ sous la dénomination commerciale Wassalon-kassa. Elles sont jointes en annexe à chaque offre, bon de commande ou confirmation de commande ou communiquées par un lien durable avec numéro de version (www.wassalonkassa.be/voorwaarden), de sorte que le Client puisse effectivement en prendre connaissance avant la conclusion du Contrat. En passant la commande ou en acceptant l'offre ou la confirmation de commande, le Client accepte également les présentes conditions.

2.2 FLOW+ rejette expressément l'applicabilité des conditions générales (d'achat) du Client. Les clauses dérogatoires ou complémentaires ne lient FLOW+ que si elles ont été expressément acceptées par écrit par FLOW+.

2.3 En cas de contradiction entre les documents contractuels, l'ordre de priorité suivant s'applique : (1) le contrat individuel et les conditions particulières, (2) l'offre, le bon de commande ou la confirmation de commande, (3) les présentes conditions générales. En cas de divergence entre les versions linguistiques, le texte néerlandais prévaut.

2.4 Lorsque des services ou logiciels de tiers font partie du Système ou s'y raccordent — dont le prestataire de services de paiement visé à l'article 9 — les conditions du tiers concerné s'y appliquent, que le Client accepte directement à l'égard de ce tiers.

Article 3 — Offre, commande et formation du Contrat

3.1 Les offres sont valables pendant trente jours calendrier, sauf mention contraire. Tous les prix s'entendent hors TVA.

3.2 Les informations figurant sur le site web — dont les descriptions de fonctionnalités, les prix, les captures d'écran et les indications de compatibilité — sont indicatives et ne constituent pas une offre contraignante. Les fonctionnalités annoncées comme futures ou « bientôt disponibles » ne lient pas FLOW+ et ne font pas partie du Contrat tant qu'elles n'ont pas été effectivement mises à disposition.

3.3 Le Contrat est formé au moment où FLOW+ confirme par écrit ou par voie électronique la commande du Client.

Article 4 — Objet du service et formules d'abonnement

4.1 FLOW+ met le Système à la disposition du Client pendant la durée du Contrat selon la formule choisie. Sauf mention contraire sur le bon de commande, la redevance mensuelle comprend : la mise à disposition du Matériel, le droit d'utilisation du Logiciel et de l'environnement cloud, les mises à jour, le support conformément à l'article 15 et le maintien en état et le remplacement du Matériel conformément à l'article 16.

4.2 Le contenu de chaque formule — dont le nombre de machines prises en charge, les fonctionnalités disponibles et les canaux de support — est celui mentionné sur le bon de commande ou, à défaut, sur le site web à la date de la commande.

4.3 Le Client peut à tout moment passer à une formule supérieure avec effet au premier jour du mois calendrier suivant. Le passage à une formule inférieure est possible avec effet au premier jour du mois calendrier suivant, pour autant que l'utilisation effective entre dans les limites de la formule inférieure.

4.4 FLOW+ peut améliorer le Système en permanence, ajouter des fonctionnalités ou les remplacer par des alternatives fonctionnellement équivalentes, sans réduire sensiblement la fonctionnalité essentielle. L'article 26 s'applique aux modifications substantielles.

Article 5 — Nature des obligations

5.1 Toutes les obligations de FLOW+ sont des obligations de moyens, sauf si une obligation est expressément désignée par écrit comme obligation de résultat dans les conditions particulières.

5.2 Les données de performance figurant dans les offres, sur le site web et dans la documentation — dont les pourcentages de disponibilité, les délais de réponse, les vitesses de transaction et les indications d'économies — sont indicatives et ne constituent pas une garantie.

5.3 FLOW+ n'accepte aucune clause d'amende, de pénalité, de crédit de service ou d'indemnité forfaitaire à sa charge. De telles clauses figurant dans les documents du Client ne lient pas FLOW+, sauf acceptation expresse et écrite par FLOW+.

Article 6 — Matériel : propriété, mise à disposition et risque

6.1 Le Matériel reste en tout temps la propriété exclusive de FLOW+, sauf si une vente a été expressément convenue par écrit. La mise à disposition vaut exclusivement pour la durée du Contrat et pour le ou les établissements mentionnés sur le bon de commande.

6.2 Le Client utilise le Matériel en entrepreneur diligent, exclusivement pour l'exploitation de sa propre laverie automatique et conformément aux manuels et instructions de FLOW+. Il ne déplacera pas le Matériel vers un autre établissement, ne l'ouvrira pas, ne le modifiera pas, ne le mettra pas en gage, ne l'aliénera pas, ne le donnera pas en sous-emphytéose ou en usage et ne le rendra pas immeuble par incorporation ou par destination sans l'accord écrit préalable de FLOW+, et le maintient en tout temps identifiable comme propriété de FLOW+.

6.3 Le risque de perte ou d'endommagement du Matériel est transféré au Client lors de la livraison. Le Client maintient le Matériel assuré pendant toute la durée du Contrat contre les risques usuels, dont l'incendie, les dégâts des eaux, le vol et le vandalisme.

6.4 En cas de saisie, d'insolvabilité ou de toute prétention de tiers sur le Matériel, le Client signale immédiatement le droit de propriété de FLOW+ au tiers concerné et en avertit FLOW+ sans délai et par écrit.

Article 7 — Livraison et installation

7.1 Les délais de livraison et d'installation sont indicatifs, sauf s'ils sont expressément désignés comme contraignants dans les conditions particulières. Ils ne commencent à courir qu'à partir du moment où FLOW+ a confirmé la commande et a reçu toutes les données et tous les accès à fournir par le Client, et sont prolongés de plein droit de la durée de tout retard imputable au Client, aux fournisseurs ou à la force majeure. Le dépassement d'un délai indicatif ne donne droit à aucune indemnité, réduction de prix ou résolution.

7.2 Si le Client opte pour l'installation professionnelle, le placement, la configuration et les tests sur site sont effectués par ou pour le compte de FLOW+ moyennant la redevance unique mentionnée sur le bon de commande ou, à défaut, sur le site web à la date de la commande. Le Client veille à ce que le site satisfasse en temps utile aux exigences de l'article 8 ; les heures d'attente, les déplacements supplémentaires et les nouveaux tests qui en résultent sont facturés aux tarifs de service de FLOW+. Les tarifs de service et leur mode de calcul figurent dans le Contrat ou, à défaut, dans la liste de tarifs que FLOW+ publie sur www.wassalonkassa.be/prijzen. Toute adaptation de ces tarifs suit l'article 10.2 et l'article 26.

7.3 Si le Client opte pour l'auto-installation, il installe le Système conformément aux manuels et instructions de FLOW+, à ses propres risques en ce qui concerne l'exécution des travaux d'installation. Le support à distance lors de la première mise en service est inclus. Les raccordements à l'installation électrique sont toujours effectués par une personne habilitée à cet effet et conformément au RGIE (Règlement général sur les installations électriques).

7.4 Le raccordement du Système aux lave-linge, sèche-linge et autres équipements du Client s'effectue par une liaison IO. Les indications de compatibilité, notamment avec les marques professionnelles courantes, sont indicatives. Le Client répond de la conformité, du bon état et de l'entretien correct de ses propres machines et installations ; les modifications qui y sont apportées le sont aux risques du Client.

Article 8 — Obligations du Client

8.1 Le Client assure en temps utile et à ses propres frais : un raccordement électrique et une alimentation électrique conformes ; une connexion internet fiable ; un emplacement d'installation approprié, sec et sûr ; le libre accès au site, aux machines et aux installations pour l'installation, l'entretien et le support ; ainsi que des données correctes, complètes et à jour, notamment le parc de machines, les prix et les heures d'ouverture.

8.2 Le Client fournit une prise de courant avec terre dans une installation électrique conforme et contrôlée (RGIE), sur un circuit protégé par un disjoncteur et un interrupteur différentiel ; l'unité de caisse ne contient aucun fusible côté réseau. La prise se trouve à proximité de l'unité de caisse et reste librement accessible, car la fiche est le moyen de mettre l'unité de caisse hors tension. Le contrôle de cette installation et son maintien en ordre relèvent de la responsabilité du Client. Pour une installation non domestique, comme celle d'une laverie automatique, le RGIE impose une visite de contrôle par un organisme agréé au moins tous les cinq ans.

8.3 Le Client, en sa qualité d'exploitant, répond de l'exploitation de sa laverie automatique, notamment des autorisations requises, de la sécurité des lieux et des personnes présentes, de la conformité de ses installations existantes ainsi que de l'information et des instructions destinées à ses clients finaux.

8.4 FLOW+ installe à distance les mises à jour, correctifs (patches) et corrections de sécurité. Le Client ne l'en empêche pas, notamment en supprimant ou en désactivant la connexion internet visée à l'article 8.1. Si le Client empêche l'installation d'une mise à jour, FLOW+

n'est pas responsable des dommages que cette mise à jour aurait permis d'éviter.

8.5 Le Client n'utilise pas le Système à des fins illicites, ne donne pas accès à l'environnement de gestion à des tiers, à l'exception de ses propres collaborateurs et préposés, et garde ses données d'accès confidentielles.

8.6 Les retards ou surcoûts résultant du non-respect du présent article sont à la charge du Client et prolongent de plein droit les délais d'exécution.

Article 9 — Traitement des paiements par des tiers

9.1 Les paiements électroniques des clients finaux (notamment Bancontact, cartes sans contact et paiements par QR) sont traités par un prestataire de services de paiement externe, à la date des présentes conditions : SumUp. Le Client conclut à cet effet directement un contrat avec le prestataire de services de paiement et ouvre son propre compte. Les conditions et tarifs du prestataire de services de paiement, notamment les commissions de transaction, sont exclusivement à la charge du Client.

9.2 Les fonds issus des paiements électroniques transitent directement du prestataire de services de paiement vers le Client. FLOW+ n'est pas partie aux flux de paiement, ne reçoit ni ne détient de fonds de clients finaux et n'agit pas en qualité de prestataire de services de paiement au sens de la réglementation applicable.

9.3 FLOW+ n'est pas responsable de l'indisponibilité, des pannes, des refus, des blocages ou des modifications tarifaires du ou chez le prestataire de services de paiement, sans préjudice de ses efforts pour assister raisonnablement le Client lors de la configuration et de l'utilisation.

9.4 FLOW+ peut modifier le ou les prestataires de services de paiement pris en charge moyennant un préavis raisonnable. Le Client apporte sa collaboration raisonnable à une migration.

Article 10 — Prix et indexation

10.1 Tous les prix s'entendent hors TVA. La redevance mensuelle s'applique par établissement, sauf mention contraire sur le bon de commande.

10.2 FLOW+ peut adapter annuellement les redevances, à la date anniversaire du Contrat, à l'évolution de ses coûts selon la formule $P = P_0 \times (0,2 + 0,8 \times S/S_0)$, où P_0 est la redevance existante, S_0 le coût salarial de référence Agoria (moyenne nationale) lors de la dernière fixation du prix et S le même coût salarial de référence lors de l'adaptation, conformément à la loi du 30 mars 1976. La redevance adaptée est communiquée par écrit avant son application.

10.3 Les modifications de prix autres que l'indexation de l'article 10.2 constituent des modifications substantielles et suivent la procédure de l'article 26.

Article 11 — Facturation et paiement

11.1 La redevance est facturée anticipativement selon le mode de paiement choisi par le Client conformément à l'article 11.5. Les redevances uniques, notamment la redevance d'installation, sont facturées lors de la commande ou de l'exécution. La facturation électronique (notamment via Peppol) vaut facturation juridiquement valable. Les factures sont payables dans les quinze jours calendrier suivant la date de facture, sauf mention contraire, le cas échéant par domiciliation.

11.2 Toute partie qui ne paie pas une somme d'argent à l'échéance est redevable, à compter de l'échéance, de plein droit et sans mise en demeure, d'un intérêt au taux fixé par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 10% du montant impayé, avec un minimum de 250 EUR et un maximum de 7.500 EUR, sans préjudice du forfait légal de 40 EUR pour frais de recouvrement et de l'indemnisation des frais judiciaires prouvés. En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, toutes les factures en cours de FLOW+ non encore échues deviennent exigibles de plein droit.

11.3 FLOW+ peut suspendre ses prestations — y compris les prestations de support, de maintien en état et de cloud — lorsqu'une mise en demeure écrite reste sans suite pendant huit jours calendrier. Les mises à jour de sécurité pendant la période d'assistance visée à l'article 15.5 ne sont pas suspendues. La fonctionnalité de base locale du Système (l'encaissement et le démarrage des machines) n'est suspendue que lorsque le retard de paiement persiste trente jours calendrier après la mise en demeure. FLOW+ peut résoudre le Contrat conformément à l'article 13 en cas de manquement suffisamment grave.

11.4 Si la confiance dans la solvabilité du Client est ébranlée — notamment en cas de défaut de paiement, de protêt ou de réorganisation judiciaire — FLOW+ peut exiger un paiement anticipé ou des sûretés appropriées avant de poursuivre ses prestations.

11.5 Le Client choisit sur le bon de commande s'il paie par mois ou par an. En cas de paiement mensuel, la redevance est facturée mensuellement et anticipativement. En cas de paiement annuel, elle est facturée anticipativement pour douze mois, avec une remise de 5 % sur la redevance mensuelle pour cette période. La remise ne s'applique ni aux redevances uniques, notamment la redevance d'installation, ni aux tarifs de service de l'article 7.2.

11.6 Le Client peut changer de mode de paiement à la date anniversaire du Contrat, moyennant une notification écrite au moins un mois à l'avance. Le passage au paiement annuel prend effet à la période de facturation suivante ; la remise n'est pas appliquée rétroactivement.

11.7 Le mois d'essai de l'article 12.1 précède toute période de facturation. En cas de paiement annuel, la première facture annuelle est donc établie pour les douze mois payants qui suivent le mois d'essai.

Article 12 — Durée, durée minimale et résiliation

12.1 Le premier mois suivant l'installation du Système constitue un mois d'essai. Le Client n'est redevable d'aucune redevance mensuelle pour ce mois. Les redevances uniques, notamment la redevance d'installation, restent dues.

12.2 À l'issue du mois d'essai, le Contrat est conclu pour une durée minimale de dix-huit (18) mois payants, qui prend cours le premier jour du premier mois payant, sauf si le bon de commande ou les conditions particulières prévoient une autre durée.

12.3 Le Client peut mettre fin au Contrat pendant le mois d'essai ou à l'issue de celui-ci sans aucune indemnité de rupture. Il en informe FLOW+ avant la fin du mois d'essai selon les modalités de l'article 12.4. Le Matériel est restitué dans ce cas conformément à l'article 14, et les redevances uniques déjà facturées restent dues.

12.4 La résiliation s'opère par envoi recommandé ou par courrier électronique avec accusé de réception. À l'expiration de la durée minimale, le Contrat se poursuit pour une durée indéterminée et chaque partie peut le résilier moyennant un préavis d'un mois prenant cours le premier jour du mois calendrier suivant la notification. Aucune indemnité de résiliation n'est due dans ce cas.

12.5 Si le Client paie annuellement conformément à l'article 11.5, la résiliation prend effet à la fin de la période pour laquelle il a payé, et pas avant. Jusqu'à ce moment, il conserve un accès intégral au Système et à l'ensemble des services compris dans sa formule. Si la fin de cette période est postérieure au préavis de l'article 12.4, c'est la fin de la période payée qui prévaut.

12.6 Le Client peut également mettre fin au Contrat à un moment où la durée minimale n'est pas encore expirée, moyennant le respect des mêmes modalités de résiliation et le paiement d'une indemnité de rupture dégressive. Celle-ci s'élève à 1.200 EUR au début du premier mois payant et diminue de 66,67 EUR par mois payant entièrement écoulé depuis lors, de sorte qu'elle est nulle dès que la durée minimale de dix-huit mois payants est atteinte. Elle est calculée à la date à laquelle la résiliation prend effet conformément à l'article 12.4 ou 12.5, et non à la date de la notification. Pendant le mois d'essai, elle est nulle, conformément à l'article 12.3.

12.7 L'indemnité de rupture de l'article 12.6 remplace les redevances mensuelles qui, sans la résiliation anticipée, auraient encore été dues jusqu'à la fin de la durée minimale ; les deux ne sont pas cumulées. Elle ne peut en aucun cas excéder le total de ces redevances mensuelles restantes, hors TVA.

12.8 Aucune indemnité de rupture n'est due lorsque le Client résout le Contrat en raison d'un manquement grave de FLOW+ conformément à l'article 13.1, ni lorsqu'il résilie à la suite d'une modification substantielle à son détriment conformément à l'article 26.2.

12.9 Les redevances uniques, notamment la redevance d'installation, ne sont pas remboursées en cas de fin du Contrat. Les redevances payées d'avance ne sont pas davantage remboursées ; le Client reçoit en contrepartie le service jusqu'à la fin de la période payée, conformément à l'article 12.5.

Article 13 — Résolution et suspension

13.1 Chaque partie peut résoudre le Contrat en cas de manquement grave de l'autre partie auquel il n'a pas été remédié dans les quinze jours calendrier suivant une mise en demeure écrite. Dans ce cas, aucune indemnité de rupture n'est due par la partie qui résout, sans préjudice de l'indemnisation du dommage prouvé conformément à l'article 20.

13.2 FLOW+ peut suspendre ou mettre fin au Contrat en cas d'insolvabilité, de déconfiture ou de liquidation du Client, dans la mesure où la loi le permet.

13.3 En cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations, FLOW+ peut suspendre ses prestations conformément à l'article 11.3.

Article 14 — Conséquences de la fin du Contrat

14.1 À la fin du Contrat, pour quelque motif que ce soit, le droit d'utilisation du Système et la licence visée à l'article 22 prennent fin, et le Client cesse toute utilisation.

14.2 Le Client fait démonter et enlever le Matériel par FLOW+ au tarif de démontage mentionné dans le Contrat ou, à défaut, dans la liste de tarifs visée à l'article 7.2, ou le démonte lui-même selon les instructions de FLOW+ et le restitue en bon état, usure normale exceptée, dans les trente jours calendrier suivant la date de fin. Le Matériel non restitué, endommagé ou incomplet est facturé à sa valeur de remplacement.

14.3 Pendant nonante jours calendrier après la date de fin, le Client peut obtenir une exportation complète de ses données d'entreprise (notamment au format Excel). Passé ce délai, FLOW+ peut effacer les données, sous réserve des obligations légales de conservation.

14.4 La fin du Contrat ne dispense pas le Client du paiement de toutes les redevances et de tous les montants exigibles dus jusqu'à la date de fin.

Article 15 — Disponibilité, support et mises à jour de sécurité

15.1 FLOW+ vise une disponibilité mensuelle de 99,5% des composants cloud du Système. Il s'agit d'une valeur cible et non d'une obligation de résultat. La maintenance planifiée est, dans la mesure du possible, effectuée en dehors des heures de pointe et annoncée au préalable. L'indisponibilité due à la force majeure, à des perturbations de la connexion internet ou de l'alimentation électrique du Client, à des tiers (dont le prestataire de services de paiement) ou à la maintenance planifiée n'est pas prise en compte pour la valeur cible.

15.2 Les fonctionnalités locales essentielles du Système continuent de fonctionner sans connexion internet ; les paiements électroniques

requièrent toutefois une connexion active. Après rétablissement de la connexion, les données sont synchronisées.

15.3 Le support est fourni en néerlandais, en français et en anglais, via les canaux et dans les délais de réponse mentionnés pour la formule choisie sur le bon de commande ou sur le site web, les jours ouvrables de 9 à 18 heures, sauf mention expresse contraire pour la formule concernée.

15.4 Les délais de réponse sont des valeurs cibles. Leur dépassement ne donne droit à aucune indemnité, réduction de prix ou crédits de service, sans préjudice de l'article 20.

15.5 FLOW+ fournit des mises à jour de sécurité pour chaque unité de caisse pendant cinq ans à compter de sa livraison (la période d'assistance). La date de fin de la période d'assistance, avec le mois et l'année, figure sur l'offre, le Contrat et la facture.

15.6 Les mises à jour de sécurité sont gratuites. FLOW+ les installe à distance via la connexion internet visée à l'article 8.1 ; le Client n'a rien à faire pour cela.

15.7 La date de fin est la date jusqu'à laquelle FLOW+ s'engage à fournir des mises à jour de sécurité ; l'assistance ne s'arrête pas nécessairement à cette date. Après la date de fin, l'unité de caisse reste en service tant que le Contrat est en cours. FLOW+ peut alors continuer à fournir gratuitement des mises à jour de sécurité conformément à l'article 15.6, mais n'y est plus tenue. Le Client ne peut exiger le remplacement de l'unité de caisse au motif que la date de fin est dépassée ; en cas de défaut, l'article 16 reste d'application.

Article 16 — Maintien en état et remplacement du Matériel

16.1 Le Matériel reste la propriété de FLOW+ conformément à l'article 6.1. Le Client n'achète pas le Matériel ; celui-ci fait partie du service fourni par FLOW+. FLOW+ s'engage à maintenir le Matériel, pendant la durée du Contrat, dans un état permettant l'usage convenu. Tant que le Contrat est en cours et que le Client respecte ses obligations de paiement, FLOW+ envoie à cette fin gratuitement au Client une pièce de rechange ou un appareil de remplacement pour le Matériel défectueux, en ce compris les défauts dus à l'usure normale, ainsi qu'un manuel. Le Client effectue lui-même le remplacement conformément à ce manuel, au besoin avec l'accompagnement téléphonique de FLOW+. Le choix entre la réparation, le remplacement par une pièce ou un appareil équivalent et l'échange appartient à FLOW+.

16.2 Une intervention sur place de FLOW+ n'est pas comprise dans la redevance mensuelle. Si le Client demande que FLOW+ effectue le remplacement sur place, ou si une intervention sur place est nécessaire pour une autre raison, FLOW+ facture cette intervention aux tarifs de service visés à l'article 7.2. FLOW+ planifie une telle intervention en concertation avec le Client. La pièce de rechange elle-même reste gratuite dans les cas visés à l'article 16.1.

16.3 Sont exclus du remplacement gratuit les défauts ou dommages causés par : une détérioration intentionnelle ; une utilisation inappropriée ou le non-respect des manuels et instructions de FLOW+ ; des interventions, réparations ou modifications par le Client ou des tiers sans accord écrit de FLOW+ ; des causes externes telles que surtension, foudre, dégâts des eaux, incendie, vol ou vandalisme ; et des modifications de l'environnement, de l'infrastructure, des réseaux ou des installations du Client ou de tiers. Dans ces cas, FLOW+ facture la pièce de rechange à sa valeur de remplacement, et toute intervention sur place aux tarifs de service visés à l'article 7.2.

16.4 Pour le Logiciel, seule vaut l'obligation de remédier dans un délai raisonnable aux erreurs signalées et reproductibles au moyen d'un correctif (patch), d'une mise à jour ou d'une solution de contournement ; FLOW+ ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreurs.

16.5 Pour les composants de tiers, seule vaut la garantie du fabricant concerné, que FLOW+ cède au Client dans la mesure du possible.

16.6 Cet engagement est limité à la réparation ou au remplacement et ne donne droit à aucune autre indemnité. La responsabilité est régie par l'article 20.

Article 17 — Automatisation et contrôle d'accès

17.1 Les fonctions d'automatisation du Système (dont la commande de l'éclairage et des portes) pilotent les installations existantes du Client via une liaison IO sur des relais ou serrures standard. Le Client répond lui-même de la conformité, du fonctionnement sûr et de l'entretien des installations pilotées.

17.2 La commande des portes est une fonction de confort et de commande et ne constitue ni un système de sécurité ou d'alarme, ni un substitut aux serrures ou aux dispositifs d'urgence et anti-panique. Le Client veille à ce que les personnes puissent à tout moment quitter les lieux en toute sécurité et à ce que l'installation soit conforme à la réglementation applicable, dont les prescriptions en matière de sécurité incendie.

17.3 En cas de panne, de coupure de courant ou d'interruption de la connexion, une fonction pilotée peut cesser de fonctionner ou rester dans la dernière position réglée. Le Client prévoit les alternatives manuelles et les moyens de contrôle nécessaires.

17.4 FLOW+ n'est pas responsable de l'accès non autorisé aux lieux, de l'enfermement de personnes, de la consommation d'énergie ou des dommages causés par les installations pilotées du Client, sauf dans les cas visés à l'article 20.6.

Article 18 — Application client et fonctions complémentaires

18.1 La disponibilité de l'application client et des fonctions complémentaires dépend de la formule choisie. Le Client détermine, parmi les possibilités offertes, quelles fonctions sont actives pour son établissement.

18.2 Les fonctions désignées comme bêta, preview ou « bientôt disponible » sont mises à disposition en l'état, sans aucune obligation de

FLOW+ quant à leur livraison, leur fonctionnement ou leur maintien.

18.3 Les réservations, points de fidélité, paiements et autres interactions via l'application client se nouent entre le Client et ses clients finaux. Le Client répond de ses propres conditions, de sa tarification et de l'information fournie aux clients finaux ; FLOW+ intervient exclusivement en tant que plateforme technique.

Article 19 — Réclamations

19.1 Les réclamations relatives à une facture sont introduites, sous peine de déchéance, par écrit (par envoi recommandé ou par e-mail avec accusé de réception) dans les quatorze jours calendrier suivant la date de la facture.

19.2 Les vices apparents et les défauts de conformité sont signalés dans les huit jours calendrier suivant la livraison ou, en cas d'installation professionnelle, suivant l'achèvement de l'installation.

19.3 Les autres vices sont signalés dans les quatorze jours calendrier suivant leur découverte.

19.4 La prise en charge ou l'examen d'une réclamation, l'exécution de réparations, de remplacements ou de mises à jour, ou tout geste commercial n'emporte aucune reconnaissance de responsabilité de la part de FLOW+.

Article 20 — Responsabilité

20.1 FLOW+ exécute ses obligations avec le soin que l'on peut attendre d'un fournisseur spécialisé. Les limitations et exclusions du présent article ne portent pas atteinte à l'obligation de FLOW+ de réparer ou de remplacer le Matériel défectueux conformément à l'article 16.

20.2 FLOW+ n'est pas responsable envers le Client des dommages indirects ou consécutifs, pour quelque cause que ce soit. En font notamment partie, sans que cette liste soit limitative : la perte de chiffre d'affaires ou de revenus de la laverie automatique, la perte d'exploitation, le manque à gagner, la perte de contrats ou d'économies escomptées, la perte, la détérioration ou l'inutilisabilité de données, les coûts d'équipements de remplacement ou de recours à des tiers, l'atteinte à la réputation, ainsi que les dommages de tiers — dont les clients finaux du Client — réclamés au Client et que celui-ci entend répercuter sur FLOW+. Cette exclusion s'applique également aux dommages visés à l'article 16.

20.3 La responsabilité totale de FLOW+ pour les dommages directs est limitée par sinistre et, pour l'ensemble des sinistres, par année contractuelle, chaque fois au montant des redevances (hors TVA) dues par le Client au titre du Contrat concerné pour les douze mois précédant le fait dommageable ; si le Contrat est en cours depuis moins de douze mois, ce montant est calculé sur une base annuelle. Pour les services ponctuels, dont l'installation, la responsabilité est limitée au prix du service concerné. Les conditions particulières peuvent fixer un autre montant maximal ; dans ce cas, ce montant s'applique.

20.4 Les sinistres connexes découlant d'une même cause — dont une même erreur ou un même défaut du Logiciel — sont considérés comme un seul sinistre, auquel les limitations du présent article ne s'appliquent qu'une seule fois.

20.5 En cas de défaut du Logiciel, FLOW+ peut d'abord remédier au défaut dans un délai raisonnable au moyen d'un correctif (patch), d'une mise à jour ou d'une solution de contournement, avant qu'une indemnité puisse être due. Si FLOW+ ne parvient pas à remédier au défaut dans ce délai raisonnable, le Client peut néanmoins réclamer une indemnité dans les limites du présent article. Le délai de notification de l'article 20.11 reste applicable ; le délai pour introduire une action en justice est suspendu tant que la tentative de réparation est en cours.

20.6 Les exclusions et limitations du présent article ne s'appliquent pas : a) en cas de dol ou de fraude de FLOW+ ou de ses auxiliaires ; b) aux dommages résultant d'une atteinte à la vie ou à l'intégrité physique ou psychique d'une personne ; c) dans la mesure où une disposition de droit impératif — dont le régime légal de la responsabilité du fait des produits — s'oppose à l'exclusion ou à la limitation.

20.7 Sauf dans les cas visés à l'article 20.6, les exclusions et limitations du présent article s'appliquent expressément aussi en cas de faute lourde de FLOW+ ou de ses auxiliaires. Les parties en conviennent sciemment et expressément, parce que (i) la couverture et la prime de l'assurance responsabilité de FLOW+ sont calibrées sur cette répartition des risques, (ii) la tarification de FLOW+ reflète cette répartition des risques, et (iii) les mêmes limitations s'appliquent également au profit du Client en vertu de l'article 20.12.

20.8 Le présent article s'applique à toute action du Client contre FLOW+ en rapport avec le Contrat ou avec le Système, quel qu'en soit le fondement : contractuel ou extracontractuel, en ce compris les actions fondées sur le Livre 6 du Code civil.

20.9 Toutes les exclusions, limitations, délais de déchéance et autres moyens de défense que FLOW+ peut invoquer en vertu du Contrat ou de la loi s'appliquent également au profit de ses administrateurs, associés, travailleurs, préposés et sous-traitants (ci-après : les auxiliaires). Ces auxiliaires peuvent s'en prévaloir directement à l'égard du Client, y compris lorsqu'ils sont mis en cause sur le plan extracontractuel. Le Client n'introduit aucune action contre un auxiliaire à titre personnel, sauf dans les cas visés à l'article 20.6.

20.10 Le Client garantit FLOW+ et ses auxiliaires contre les réclamations de tiers — en ce compris les clients finaux et les membres du personnel du Client — en rapport avec le Contrat, avec le Système ou avec l'exploitation de la laverie automatique, dans la mesure où ces réclamations excèdent les exclusions et limitations du présent article. Cette garantie ne s'applique pas dans les cas visés à l'article 20.6.

20.11 Le Client notifie par écrit (par envoi recommandé ou par e-mail avec accusé de réception) tout dommage dont il estime FLOW+ responsable dans les trente jours calendrier après qu'il a découvert le dommage ou aurait raisonnablement dû le découvrir, sous peine de déchéance du droit à indemnisation. Toute action en justice en indemnisation est introduite, également sous peine de déchéance, dans un délai d'un an à compter de cette découverte, sans préjudice de la suspension visée à l'article 20.5. Ces délais ne s'appliquent pas dans les cas visés à l'article 20.6. Les délais de réclamation de l'article 19 restent applicables aux réclamations relatives aux factures et aux vices

; le présent article régit les actions en indemnisation.

20.12 Les exclusions et limitations du présent article s'appliquent de la même manière au profit du Client, pour sa responsabilité contractuelle et extracontractuelle envers FLOW+ en rapport avec le Contrat, à l'exception (i) des obligations de paiement du Client, (ii) des indemnités dues par le Client en vertu des présentes conditions, et (iii) des garanties accordées par le Client dans les présentes conditions. Le présent article peut être négocié dans les conditions particulières lors de la conclusion du Contrat.

Article 21 — Force majeure et imprévision

21.1 Aucune des parties n'est responsable de l'inexécution de ses obligations — à l'exception des obligations de paiement — lorsque celle-ci résulte d'un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme force majeure : les pénuries ou retards chez les fournisseurs et fabricants (y compris la pénurie de composants), les pannes chez les fournisseurs d'hébergement, de services cloud et de télécommunications, les incidents cyber chez FLOW+ ou ses fournisseurs, les entraves au transport, les pannes d'énergie, l'incendie, les catastrophes naturelles, les épidémies, les mesures gouvernementales, la guerre, la grève et le lock-out.

21.2 La force majeure suspend les obligations affectées aussi longtemps qu'elle dure ; les délais d'exécution sont prolongés en conséquence. La partie affectée notifie la force majeure par écrit à l'autre partie dans les meilleurs délais.

21.3 Si la force majeure dure plus de trois mois, chaque partie peut mettre fin par écrit à la partie du Contrat non encore exécutée, sans indemnité ; les prestations déjà fournies sont décomptées.

21.4 Lorsque des circonstances imprévisibles rendent l'exécution du Contrat excessivement onéreuse pour une partie sans constituer un cas de force majeure, les parties renégocient de bonne foi conformément à l'article 5.74 du Code civil.

Article 22 — Propriété intellectuelle et licence de logiciel

22.1 Tous les droits de propriété intellectuelle sur le Système, le Logiciel, les conceptions, la documentation et les manuels appartiennent et demeurent exclusivement à FLOW+ ou à ses donneurs de licence.

22.2 Le Client obtient, pour la durée du Contrat, une licence non exclusive, non cessible et non sous-licenciable sur le Logiciel, limitée au(x) établissement(s) mentionné(s) sur le bon de commande et à l'usage pour l'exploitation de sa propre laverie automatique. Les mises à jour sont incluses tant que le Contrat est en cours. L'ingénierie inverse, la décompilation ou la modification du Logiciel sont interdites, sous réserve des exceptions légales impératives (art. XI.299 et suivants du Code de droit économique (CDE)). Le Logiciel peut contenir des composants open source auxquels s'appliquent leurs licences respectives ; un aperçu est disponible sur demande. La licence prend fin à la fin du Contrat et en cas de défaut de paiement persistant après mise en demeure.

22.3 Pour les logiciels de tiers, les conditions de licence du tiers concerné s'appliquent, communiquées conformément à l'article 2.4.

Article 23 — Données d'exploitation et données des machines

23.1 Les données de chiffre d'affaires, de transactions et d'utilisation de son ou ses propres établissements appartiennent au Client. Le Client peut consulter et exporter ces données via le tableau de bord, notamment au format Excel.

23.2 FLOW+ peut collecter et utiliser les données techniques et opérationnelles du Système (journalisation, télémétrie, données de performance) à des fins de support, de diagnostic, de sécurité et de contrôle de facturation et, sous forme agrégée et anonymisée, à des fins de benchmarking et d'amélioration du produit.

Article 24 — Protection des données

24.1 Chaque partie respecte la réglementation applicable en matière de protection des données (RGPD). Pour les données à caractère personnel des clients finaux et du personnel du Client que FLOW+ traite pour le compte du Client — notamment via la caisse, le tableau de bord et l'application client — le Client agit en qualité de responsable du traitement et FLOW+ en qualité de sous-traitant ; les parties concluent à cet effet, à première demande, un contrat de sous-traitance (au sens du RGPD), qui fait partie intégrante du Contrat. Le Client répond de la licéité du traitement dans sa laverie automatique, y compris l'information de ses clients finaux et de son personnel. La politique de confidentialité de FLOW+ est disponible sur www.wassalonkassa.be/privacy.

Article 25 — Références, communication électronique et cession

25.1 FLOW+ peut utiliser le nom et le logo du Client ainsi qu'une description générale de la collaboration à titre de référence commerciale, sauf opposition écrite du Client. Toute autre utilisation externe d'images de la laverie automatique n'a lieu qu'après autorisation écrite du Client.

25.2 Les commandes, confirmations, notifications et résiliations peuvent valablement s'effectuer par voie électronique (e-mail, plateforme numérique ou signature électronique conforme au règlement eIDAS) et ont entre les parties la même valeur probante qu'un écrit signé.

25.3 Le Client ne peut céder le Contrat ou les droits et obligations qui en découlent sans l'autorisation écrite préalable de FLOW+. FLOW+ peut céder le Contrat à une société liée ou dans le cadre d'une cession de (une partie de) ses activités, moyennant notification au Client.

Article 26 — Modification des conditions et du service

26.1 FLOW+ peut modifier les présentes conditions et les caractéristiques essentielles du service moyennant notification écrite au Client (e-mail ou tableau de bord) au moins soixante jours calendrier avant l'entrée en vigueur.

26.2 S'il s'agit d'une modification essentielle au détriment du Client — y compris une augmentation de prix en dehors de l'indexation de l'article 10.2 — le Client peut résilier le Contrat sans frais avec effet à la date d'entrée en vigueur. À défaut de résiliation dans les délais, la modification est réputée acceptée.

26.3 Les modifications qui ne portent pas substantiellement atteinte à la position du Client — y compris les améliorations, les nouvelles fonctionnalités et les adaptations aux obligations légales — peuvent être mises en œuvre immédiatement.

Article 27 — Divisibilité, droit applicable et litiges

27.1 Si une disposition des présentes conditions devait être, en tout ou en partie, nulle, non valable ou inapplicable, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions. La disposition concernée est de plein droit réduite à ce qui est légalement admis, ou remplacée par une disposition valable se rapprochant le plus possible de son objectif économique.

27.2 Toutes les offres et tous les Contrats de FLOW+ sont exclusivement régis par le droit belge, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises (CVIM) et des règles de renvoi du droit international privé.

27.3 Tous les litiges relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Flandre orientale, division Gand ; pour les litiges entre entreprises, il s'agit du tribunal de l'entreprise de Gand, division Gand.