

Algemene voorwaarden

Versie 1.0 · 28 september 2026 · ook online op flaitech.be/voorwaarden/

Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten en diensten van FLAi: procesanalyse, software en applicaties op maat, automatisatie en AI, websites, data en rapportering, invoering en begeleiding. We werken uitsluitend voor bedrijven en organisaties (B2B).

1. Toepassing

- 1.1 Deze voorwaarden gelden voor elke offerte en elke overeenkomst tussen FLAi ("wij") en de klant ("jij" of "de klant"). Algemene voorwaarden van de klant gelden niet, ook niet als ze dat zelf zeggen.
- 1.2 Je bevestigt dat je handelt voor je bedrijf of beroep. Afwijkingen gelden alleen als we ze schriftelijk afspreken. Ze gelden dan alleen voor die ene opdracht.
- 1.3 Spreken documenten elkaar tegen, dan geldt deze volgorde: (1) de ondertekende offerte of opdrachtbeschrijving, (2) de verwerkersovereenkomst als we persoonsgegevens voor je verwerken, (3) deze algemene voorwaarden.

2. Offerte en overeenkomst

- 2.1 Een offerte blijft 30 kalenderdagen geldig. Ze is gebaseerd op de informatie die je ons gaf. Klopt die informatie niet of verandert ze, dan mogen we de offerte aanpassen.
- 2.2 De overeenkomst start zodra je de offerte schriftelijk aanvaardt (een ondertekening of een bevestiging per e-mail volstaat), of zodra we op jouw vraag aan het werk gaan.
- 2.3 Werk dat niet in de offerte staat, doen we pas nadat je het schriftelijk goedkeurde. We rekenen het aan tegen het afgesproken uurtarief of een aparte prijs.

3. Hoe we werken

- 3.1 We voeren elke opdracht zo goed mogelijk uit, met de zorg die je van een deskundige dienstverlener mag verwachten. Dat is een inspanningsverbintenis: we beloven geen bepaald resultaat, tenzij we dat uitdrukkelijk en schriftelijk afspreken.
- 3.2 We kiezen zelf de technologie, methodes en diensten van derden die het best passen bij de opdracht. Belangrijke keuzes bespreken we vooraf met je.
- 3.3 Termijnen en planningen zijn een inschatting. Loopt iets vertraging op, dan laten we dat zo snel mogelijk weten. Vertraging geeft geen recht op schadevergoeding of ontbinding, tenzij ze te wijten is aan opzet of een zware fout van onze kant.
- 3.4 We mogen voor een deel van het werk een onderaannemer inschakelen. We blijven dan verantwoordelijk tegenover jou en leggen die onderaannemer dezelfde afspraken over geheimhouding en gegevensbescherming op.
- 3.5 We bouwen en testen in een afgeschermd omgeving, los van je echte systemen. We werken volgens de afspraken over toegang die we vooraf met je maken.

4. Wat we van jou verwachten

- 4.1 Je bezorgt ons op tijd de informatie, toegang, gegevens en beslissingen die we nodig hebben. Loopt de opdracht vertraging op omdat die ontbreken, dan passen we de planning aan. Extra werk dat daardoor nodig is, rekenen we pas aan nadat we je vooraf verwittigden.

- 4.2 Je blijft eigenaar van je bedrijf, je gegevens en je accounts: domeinnamen, hosting, cloudomgevingen, softwarelicenties en API-sleutels. Abonnementen bij derden sluit je in principe zelf af en betaal je zelf, tenzij we iets anders afspreken.
- 4.3 Je garandeert dat de teksten, beelden, gegevens en andere materialen die je ons geeft, rechtmatig zijn en geen rechten van anderen schenden.
- 4.4 Je bent zelf verantwoordelijk voor hoe je de opgeleverde oplossingen gebruikt, voor wat je publiceert en voor de regels die in jouw sector gelden.
- 4.5 Na de oplevering zorg je zelf voor back-ups, beveiliging en updates, tenzij we dat in een onderhoudsafspraken anders regelen.

5. Prijzen, facturen en betaling

- 5.1 We werken met een vaste projectprijs of met een uurtarief, zoals in de offerte staat. Prijzen zijn in euro, exclusief btw en exclusief de kosten van diensten van derden (zoals hosting, licenties of AI-gebruik), tenzij de offerte iets anders zegt.
- 5.2 Bij een vaste projectprijs factureren we 30% voorschot bij akkoord en het saldo bij de oplevering, tenzij de offerte andere schijven vermeldt. Werk in regie factureren we maandelijks.
- 5.3 Facturen betaal je binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum.
- 5.4 Betaal je niet op tijd, dan zijn zonder aanmaning verschuldigd: de interest en de forfaitaire vergoeding voor invorderingskosten volgens de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties.
- 5.5 Blijft een factuur onbetaald, dan mogen we na een schriftelijke verwittiging het lopende werk opschorten tot alles betaald is.
- 5.6 Wil je een factuur betwisten, doe dat dan schriftelijk en met reden binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum.

6. Oplevering en aanvaarding

- 6.1 We laten schriftelijk weten wanneer iets opgeleverd is. Je hebt dan 14 kalenderdagen om het na te kijken en eventuele gebreken schriftelijk en zo concreet mogelijk te melden.
- 6.2 Meld je binnen die termijn geen gebreken, of neem je het opgeleverde in gebruik, dan geldt het als aanvaard.
- 6.3 Kleine gebreken die het gebruik niet echt verhinderen, houden de aanvaarding niet tegen. We lossen ze binnen een redelijke termijn op.
- 6.4 De definitieve overdracht van broncode, bestanden en rechten (zie artikel 9) gebeurt nadat alles betaald is.

7. Onderhoud en ondersteuning

- 7.1 Onderhoud, updates, opvolging en ondersteuning na de aanvaarding doen we alleen als we daar een aparte afspraak of een abonnement voor hebben.
- 7.2 Een abonnement loopt per kalendermaand, wordt maandelijks vooraf gefactureerd en verlengt automatisch. Beide partijen kunnen het schriftelijk opzeggen tegen het einde van de lopende maand.
- 7.3 Reactietijden zijn een inspanning, geen garantie, tenzij we schriftelijk een service level afspreken.

8. Annuleren en beëindigen

- 8.1 Annuleer je een opdracht voor de oplevering, dan betaal je het werk dat al gedaan is en de kosten die we al maakten of niet meer kosteloos kunnen annuleren. Het voorschot dient daarvoor als eerste betaling.
- 8.2 Komt een partij een belangrijke verplichting niet na en zet ze dat niet recht binnen 14 kalenderdagen na een schriftelijke ingebrekestelling, dan mag de andere partij de overeenkomst beëindigen.
- 8.3 We mogen de overeenkomst meteen beëindigen bij faillissement, kennelijk onvermogen of vereffening van de klant.

9. Intellectuele eigendom

- 9.1 Zodra alles betaald is, dragen we de overdraagbare rechten op het maatwerk dat we speciaal voor jou maakten over aan jou: wereldwijd, voor de volledige beschermingsduur en voor alle gekende vormen van gebruik. De vergoeding daarvoor zit in de afgesproken prijs.
- 9.2 Algemene bouwstenen, werkwijzen, sjablonen en kennis die we al hadden of ook voor anderen gebruiken, blijven van ons. Zitten ze in wat we opleveren, dan krijg je een blijvend, niet-exclusief recht om ze te gebruiken en aan te passen als onderdeel van die oplevering.
- 9.3 Open source, lettertypes, stockbeelden en diensten van derden vallen onder de licentie van hun eigenaar.
- 9.4 We noemen je naam, logo of project alleen als referentie als je daar vooraf schriftelijk mee instemt.

10. Diensten van derden en open source

- 10.1 We gebruiken bij voorkeur open source onder vrije licenties (zoals MIT, Apache 2.0 of BSD). Licenties met strengere voorwaarden (zoals GPL of AGPL) gebruiken we alleen na overleg. Op vraag geven we een overzicht van de gebruikte onderdelen.
- 10.2 Oplossingen kunnen afhangen van diensten van derden, zoals hosting, betaalplatformen of AI-modellen. De overeenkomst met die derden loopt rechtstreeks tussen jou en hen.
- 10.3 We zijn niet aansprakelijk als zo een dienst uitvalt, verandert, duurder wordt of stopt. Aanpassingen die daardoor nodig zijn, gelden als extra werk.

11. AI en de resultaten van AI

- 11.1 AI-systemen werken met waarschijnlijkheden. Hun resultaten kunnen onjuist, onvolledig of verouderd zijn, ook als het systeem correct gebouwd en ingesteld is. We garanderen de juistheid van AI-resultaten niet.
- 11.2 Daarom kijkt bij elke oplossing die we bouwen een mens mee: we voorzien controlemomenten waar iemand het resultaat nakijkt. Die controle ligt bij jou of bij een leidinggevende in je bedrijf, of bij ons als we dat schriftelijk afspreken.
- 11.3 Je kijkt AI-resultaten na voor je ze gebruikt, publiceert of met anderen deelt. Ze vervangen geen professioneel juridisch, fiscaal, boekhoudkundig of medisch advies. Beslissingen op basis van AI-resultaten neem je zelf.
- 11.4 We gebruiken jouw gegevens nooit om onze eigen modellen te trainen of voor andere klanten, tenzij je daar vooraf schriftelijk mee instemt.
- 11.5 Praten mensen rechtstreeks met een AI-systeem dat we voor je bouwen (bijvoorbeeld een chatbot), dan zorgen we ervoor dat ze weten dat het om AI gaat, zoals de Europese AI-verordening vraagt. Je schakelt die melding niet uit.

- 11.6 Je gebruikt onze oplossingen niet voor praktijken die de AI-verordening verbiedt, noch voor onwettige of misleidende doeleinden. Zijn er ernstige aanwijzingen van zo een gebruik, dan mogen we ons werk opschorten.

12. Rollen onder de AI-verordening

- 12.1 We bouwen, koppelen en verbeteren AI-toepassingen in jouw opdracht. Gebruik je zo een toepassing in je bedrijf, dan ben jij de gebruiksverantwoordelijke in de zin van de AI-verordening (EU 2024/1689), met de verplichtingen die daarbij horen, zoals menselijk toezicht en transparantie.
- 12.2 Toepassingen met een hoog risico volgens de AI-verordening bouwen we alleen als we vooraf schriftelijk afspreken wie welke verplichtingen opneemt.
- 12.3 Je vertelt ons eerlijk waarvoor je een toepassing wil gebruiken. Gebruik je ze later voor iets anders, of pas je ze ingrijpend aan, dan doe je dat op eigen verantwoordelijkheid.

13. Persoonsgegevens

- 13.1 Beide partijen volgen de regels rond gegevensbescherming, waaronder de AVG (GDPR, EU 2016/679) en de Belgische wet van 30 juli 2018.
- 13.2 Verwerken we persoonsgegevens in jouw opdracht (bijvoorbeeld gegevens van je klanten of medewerkers), dan ben jij de verwerkingsverantwoordelijke en wij de verwerker. We sluiten dan een verwerkersovereenkomst af die deel uitmaakt van de overeenkomst.
- 13.3 Je zorgt voor een geldige rechtsgrond voor de gegevens die je ons geeft en informeert de betrokken personen zoals de wet vraagt.
- 13.4 Hoe we omgaan met je gegevens als contactpersoon of klant, lees je in onze privacyverklaring op de pagina Juridisch & privacy.

14. Geheimhouding

- 14.1 Beide partijen houden vertrouwelijke informatie van de andere partij geheim. Ze gebruiken die alleen voor de opdracht en delen ze alleen met medewerkers, onderaannemers of adviseurs die ze nodig hebben en die dezelfde geheimhouding naleven.
- 14.2 Informatie is niet vertrouwelijk als ze al openbaar was, openbaar wordt zonder fout van de ontvanger, al rechtmatig bekend was of rechtmatig van een derde komt. Een wettelijke verplichting of een rechterlijk bevel om informatie te delen blijft mogelijk.
- 14.3 Deze geheimhouding geldt tijdens de opdracht en 5 jaar daarna. Voor bedrijfsgeheimen geldt ze zolang de informatie een bedrijfsgeheim blijft.

15. Garantie

- 15.1 We herstellen gebreken die je tijdig meldt (zie artikel 6). Dat is onze enige garantieverplichting.
- 15.2 We garanderen geen commerciële resultaten, zoals omzet, besparingen, bezoekersaantallen of posities in zoekmachines. We garanderen evenmin dat oplossingen of diensten van derden altijd zonder onderbreking werken.
- 15.3 Gebreken door aanpassingen van jou of van derden, door verkeerd gebruik, door foute gegevens of door diensten van derden vallen buiten de garantie.

16. Aansprakelijkheid

- 16.1 Onze totale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat je betaalde voor de opdracht waarin de schade ontstond. Bij een abonnement is ze beperkt tot wat je betaalde in de twaalf maanden voor de schade.
- 16.2 We zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst of omzet, verlies van gegevens, reputatieschade, bedrijfsonderbreking of vorderingen van derden tegen jou.
- 16.3 We zijn evenmin aansprakelijk voor schade door diensten van derden, door het gebruik van AI-resultaten zonder de afgesproken menselijke controle, door aanpassingen van jou of van derden, of door ontbrekende back-ups of beveiliging die jij moest voorzien.
- 16.4 Deze beperkingen gelden niet bij bedrog, opzet of zware fout, bij schade aan leven of lichamelijke integriteit, of wanneer de wet ze niet toelaat.
- 16.5 Meld schade schriftelijk binnen drie maanden nadat je ze vaststelde of had moeten vaststellen.

17. Overmacht

- 17.1 Geen van beide partijen is aansprakelijk voor een tekortkoming door overmacht, zoals cyberaanvallen, stroom- of internetstoringen, storingen of wijzigingen bij diensten van derden, overheidsmaatregelen, natuurrampen of ziekte.
- 17.2 De uitvoering wordt dan opgeschort. Werk dat al gedaan is, blijft verschuldigd.
- 17.3 Duurt de overmacht langer dan zestig kalenderdagen, dan mag elke partij de overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding.

18. Slotbepalingen

- 18.1 Is een bepaling ongeldig, dan blijven de andere bepalingen gelden. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een geldige die er zo dicht mogelijk bij aansluit.
- 18.2 Je mag de overeenkomst niet overdragen zonder onze schriftelijke toestemming.
- 18.3 We mogen deze voorwaarden aanpassen. Voor lopende abonnementen gelden nieuwe voorwaarden pas dertig kalenderdagen nadat we ze je schriftelijk bezorgden. In die periode mag je opzeggen.
- 18.4 E-mail geldt als schriftelijke communicatie tussen partijen.

19. Toepasselijk recht en geschillen

- 19.1 Op elke overeenkomst is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.
- 19.2 Bij een geschil zoeken we eerst samen en te goeder trouw naar een oplossing.
- 19.3 Lukt dat niet, dan is de ondernemingsrechtbank Antwerpen, afdeling Hasselt bevoegd.

Vragen over deze voorwaarden? Neem contact met ons op via het contactformulier, per e-mail of telefonisch.