

ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN FLOW GROUP

1. Toepasselijkheid en Tegenstelbaarheid – Behoudens uitdrukkelijke afwijking, gelden de hiernavolgende voorwaarden voor alle aanbiedingen, orders, diensten, verkopen en leveringen van producten en diensten waaruit verbintenissen zouden kunnen blijken voor FLOW GROUP AARSCHOT bv, met maatschappelijke zetel gevestigd te 3200 Aarschot (België), Nieuwlandlaan B629, ondernemingsnummer: 0808.319.806, FLOW GROUP MORTSEL BV, met maatschappelijke zetel gevestigd te 2640 MORTSEL, Ijzerenweglei 2H (beiden hierna 'FLOW GROUP' genoemd). Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden zijn steeds te raadplegen op www.theflowgroup.eu.

Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, maken deze Algemene Verkoopsvoorwaarden deel uit van de overeenkomst die tussen de klant en FLOW GROUP is tot stand gekomen door het plaatsen van een order.

Door het plaatsen van de bestelling verklaart de klant zich akkoord met deze algemene verkoopsvoorwaarden die hem tijdig (i.e. vóór sluiting van de overeenkomst) ter kennisname werden bezorgd. Alle andere voorwaarden (van de klant) zijn uitgesloten en maken geen deel uit van de overeenkomst met de klant.

Indien de klant een 'consument' is in de zin van het Wetboek Economisch Recht, zal deze hierna als "klant" of meer specifiek als "Consument" worden omschreven. Daar waar ingevolge de geldende wetgeving afwijkende bepalingen van toepassing kunnen zijn, zoals hierna verder bepaald wordt specifiek naar "Consument" verwezen.

2. Prijs – Alle prijzen zijn in EUR en zijn exclusief B.T.W., taksen, invoerheffingen en kosten. De prijs is deze zoals vermeld op de bestelbon (orderbevestiging) of overeenkomst en is geldig voor de duurtijd van 1 maand, tenzij – en zulks na kennisgeving in B2B relaties - FLOW GROUP zich genoodzaakt ziet deze aan te passen aan de evolutie van haar vaste en/of variabele kosten (grondstoffen, lonen, energie, secundaire materialen edm.). In dit geval geldt de nieuwe prijs, zoals vermeld op de factuur. Voor orders onder de 50 EUR wordt een administratiekosten ten bedrage van 12,5 EUR in rekening gebracht. Prijsopgaven, offertes en bestellingen door de klant binden FLOW GROUP in zoverre zij schriftelijk werden bekrachtigd door de verkoopdirectie of de financiële afdeling van FLOW GROUP.

Het leveren van diensten geschiedt in regie volgens het overeengekomen uurtarief, tenzij anders in de overeenkomst vermeld. De prijs kan herzien worden op basis van een kostenverhoging van de dienstverlening door een wijziging in de reglementering, de stijging van de wettelijk aan de werkgevers opgelegde sociale lasten en/of lonen van de uitvoerder tijdens de uitvoering van het werk. Bijkomende of onvoorziene kosten en meerwerk zijn voor

rekening van de klant en worden bovenop de overeengekomen prijs gefactureerd aan de klant.

Bijkomende onkosten – Eventuele bijkomende onkosten worden afzonderlijk vermeld of gefactureerd.

Verplaatsingskosten (reistijd, kilometervergoeding, transportkosten), zijn niet inbegrepen in de prijs, en worden afzonderlijk aan de klant gefactureerd, tenzij anders vermeld. De kilometervergoeding voor kilometers wordt gefactureerd aan een vast forfait zoals bepaald in de overeenkomst (orderbevestiging).

Andere eventuele (bijkomende) onkosten (voor maaltijden, hotel, specifiek veiligheidsmateriaal, enz...), gemaakt naar aanleiding van het uitvoeren van de opdracht/overeenkomst door FLOW GROUP, worden afzonderlijk gefactureerd aan kostprijs.

3. Betaling - Alle betalingen dienen te gebeuren op de zetel van de verkoper, netto zonder disconto, contant bij levering, behoudens uitdrukkelijk anders bepaald in de orderbevestiging. De klant mag bij betaling van de in rekening gebrachte bedragen geen enkel bedrag in mindering brengen voor correcties of terugbetalingen, behalve indien hij in het bezit is van een creditnota of van een schriftelijk akkoord van FLOW GROUP.

Betalingsachterstand B2B Bij niet-betaling van de gehele factuur of een deel ervan op de vervaltijd door een klant die geen consument is in de zin van het Wetboek Economisch Recht, zullen alle facturen die bij de vervaldag onbetaald zijn gebleven van rechtswege en zonder enige ingebrekestelling verhoogd worden met 1 % per maand vanaf de vervaldatum van de factuur. De verwijlinterest is verschuldigd op het onbetaald bedrag vanaf de vervaldatum tot de datum van volledige betaling. Bovendien is de klant van rechtswege en zonder ingebrekestelling een schadevergoeding ten bedrage van 15 % van de gefactureerde prijs verschuldigd, met een minimum van € 50 per factuur, onverminderd het recht van de FLOW GROUP om een integrale schadevergoeding te eisen. De niet-betaling op de vervaldag van één enkele factuur, maakt het verschuldigd saldo van al de andere, zelfs niet vervallen facturen, intresten en/of schadevergoedingen van rechtswege onmiddellijk opeisbaar. Bij gebrek aan betaling van één factuur op de vervaldag of iedere andere tekortkoming in de uitvoering van de verbintenissen van de klant, is FLOW GROUP gerechtigd de levering- na het verzenden van een schriftelijk kennisgeving - op te schorten tot integrale naleving van de verbintenissen door de klant. Tenzij anders overeengekomen, vereisen alle bestellingen boven de som van 5.000 EUR, de betaling van een voorschot van 30% van de totale waarde van de bestelling. Indien de totale som van onbetaalde facturen en (lopende) bestellingen de toegekende kredietlimiet overstijgt, dienen eerst één of meerdere facturen betaald alvorens bestellingen opnieuw kunnen uitgeleverd worden.

Bij niet-betaling door de klant is FLOW GROUP eveneens gerechtigd om de overeenkomst of de bestelling van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden. FLOW GROUP heeft geen andere verplichting dan de klant per eenvoudig schrijven in te lichten van haar wens deze bepaling in te roepen.

Betalingsachterstand Consumenten. Bij niet-betaling van de gehele factuur of een deel ervan na het verstrijken van een termijn van 14 dagen na het verzenden van een gratis betalingsherinnering, is de FLOW GROUP gerechtigd een verwijlinterest aan te rekenen; De verwijlinterest die aangerekend wordt is de interest zoals vastgelegd in toepassing van artikel 5, tweede lid van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. De verwijlinterest is verschuldigd op het onbetaald bedrag na het verstrijken van de termijn vermeld hierboven tot de datum van volledige betaling.

De Consument is ook een forfaitaire vergoeding verschuldigd ten belope van:

- 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
- 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
- 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is.

Indien de FLOW GROUP een bedrag verschuldigd is aan de Klant die consument is, zal de FLOW GROUP dit betalen binnen dezelfde termijn als vermeld hierboven, tenzij FLOW GROUP. Ingeval van laattijdige betaling door FLOW GROUP zijn dezelfde interesten en forfaitaire vergoedingen zoals hogervermeld verschuldigd aan de Consument.

4. Eigendomsvoorbehoud - Tot op datum van algehele betaling, blijft het geleverde materiaal eigendom van FLOW GROUP (zoals vermeld op de offerte). Een klacht van de koper geeft geen recht op inhouding van (een deel van) de verkoopprijs. In geval van niet betaling behouden wij ons het recht voor alle lopende bestellingen op te schorten en zulks tot op datum van algehele betaling. De niet betaling van een factuur of elke andere vervallen som zal de opeisbaarheid van alle andere (niet vervallen) schulden tot gevolg hebben.

5. Levering en Leveringstermijnen –Tenzij anders overeengekomen, geschiedt de levering en in ontvangst name van de door ons verkochte goederen in onze magazijnen zoals vermeld op de orderbevestiging (Incoterms 2020), behoudens andersluidende overeenkomst of voor bestellingen inclusief plaatsing. Op verzoek van de klant kunnen de goederen ook geleverd worden op het adres aangegeven door de klant. De goederen worden verzonden op kosten en risico, inclusief opslag, laden, transport en lossen, van de klant. **Op de factuur worden de transportkosten en de BTW afzonderlijk vermeld.** FLOW GROUP is niet verantwoordelijk voor transportschade noch voor de vergoeding ervan. Voor een klant dien geen consument is in de zin van het Wetboek van Economisch recht, zijn de leveringstermijnen enkel bij benadering vermeld en zijn derhalve niet bindend tenzij anders uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Vertraging in de levering kan nooit aanleiding geven tot enige schadevergoeding, weigering van de goederen of ontbinding van de overeenkomst.

Voor **Consumenten** wordt de levering aangeboden aan de klant zelf of de persoon door de klant gevolmachtigd om het pakket in ontvangst te nemen. Kan het pakket niet in ontvangst worden genomen, dan zal de transporteur bericht nalaten met de contactgegevens. De consument zal dan zelf contact opnemen met FLOW GROUP voor regeling van de ophaling van het pakket. Indien er een tweede levering dient te geschieden om redenen te wijten aan de consument, behoudt FLOW GROUP zich het recht voor om extra leveringskosten hiervoor aan te rekenen aan de consument. De goederen worden afgeleverd binnen de opgegeven leveringstermijn vermeld op de orderbevestiging. Indien de levering niet binnen de voorziene leveringstermijn zou kunnen plaatsvinden, dan zal met FLOW GROUP met de consument een nieuwe leveringstermijn afspreken. Indien FLOW GROUP de levering niet binnen de aanvullende termijn kan leveren, heeft de consument het recht om de overeenkomst te beëindigen. Terugbetaling van de betaalde sommen zal dan geschieden binnen de 15 werkdagen onverminderd het recht om bijkomende schadevergoeding te eisen. Voor de consument gaat het risico van beschadiging en verlies van de goederen over bij levering van de goederen aan de Consument.

Het in gebruik nemen van de goederen en/of het doorverkopen ervan impliceert de goedkeuring en aanvaarding ervan.

6. Annulering- en retourkosten - Indien de koper voorafgaandelijk aan de levering de bestelling -volledig of gedeeltelijk annuleert, dan worden alle kosten tot op de datum van annulering opgelopen en voor alle daaruit voortvloeiende uitgaven onverminderd in rekening gebracht. Deze forfaitaire vergoeding bedraagt minimum 30 % van de overeengekomen prijs, behoudens wanneer de werkelijke schade hoger zou zijn, desgevallend zal de werkelijke kost in rekening worden gebracht.

7. Klachten en garantie - Zichtbare gebreken. Zichtbare schade en elke klacht met betrekking tot de levering dient onmiddellijk te worden meegedeeld. Elke vergissing begaan door FLOW GROUP met betrekking tot de door haar geleverde goederen (vb. een vergissing in hoeveelheid) dient uiterlijk binnen de 48 uur na de levering door de klant schriftelijk te worden meegedeeld via sales@theflowgroup.eu De klant dient elk zichtbaar gebrek met betrekking tot de geleverde goederen aan FLOW GROUP schriftelijk mee te delen binnen 48 uur na de levering van de goederen. Bij gebreke hieraan kan de klant zich niet meer op dit gebrek beroepen. Geen enkele koopwaar mag ons worden teruggezonden zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring. - Verborgene gebreken in B2B relaties. Voor de door FLOW GROUP geleverde goederen geldt een waarborg voor verborgen gebreken gedurende een periode van 12 maanden na levering. In ieder geval zal de waarborg voor de FLOW GROUP geleverde goederen nooit de waarborg van de fabrikant van de goederen overstijgen. Elk verborgen gebrek moet schriftelijk door de klant worden gemeld aan FLOW GROUP via sales@theflowgroup.eu en dit ten laatste binnen de 8 dagen na de ontdekking van het verborgen gebrek. Bij gebreke hieraan kan de klant zich niet meer op dit gebrek beroepen. In geval van gewettigde klacht heeft de koper recht op vervanging van het materiaal binnen een normale afleveringstermijn, zonder

prijsverhoging. Indien de klacht effectief haar oorzaak vindt in een verborgen gebrek (constructiefout), dan heeft de koper enkel en alleen recht op de vervanging of herstelling van het materiaal binnen een redelijke leveringstermijn zonder dat deze aanleiding kan geven tot de ontbinding van de koop of tot enige prijsverhoging en zonder enige bijkomende schadevergoeding of gedeeltelijke terugbetaling van de prijs. Elk beroep op garantie dient te worden gemeld via e-mail aan sales@flowgroup.eu voor het verstrijken van de termijn van 12 maanden na levering van het product. Het indienen van een klacht ontheft de klant niet van de verplichting de vervallen facturen te betalen.

Wettelijke waarborg en specifieke bepalingen voor **Consumenten** – Voor Consumenten geldt de wettelijke waarborg van 2 jaar. Deze waarborg dekt enkel een gebrek aan overeenstemming dat reeds bestaat bij de levering van de goederen. Zijn bijgevolg onder meer uitgesloten: zichtbare schade, defecten ontstaan door een onoordeelkundig gebruik, slecht onderhoud, incidenten na levering zoals, transportschade of brand of de vervanging van toebehoren die regelmatig moeten worden vervangen. Het gebrek aan overeenstemming dient binnen de twee maanden na vaststelling te worden gemeld via sales@theflowgroup.eu. Bovendien kan de Consument de aangekochte goederen omruilen binnen de 14 dagen na aankoop op vertoning van zijn factuur. In dat geval zal de consument recht hebben op een vervanging van de goederen dan wel een tegoedbon doch geen terugbetaling. Op maat gemaakte bestellingen kunnen echter niet worden omgeruild. Deze voorwaarden en beperkingen doen geen afbreuk aan de wettelijke bepalingen ter zake.

Herstel onder garantie voor levering van product zonder installatie door FLOW GROUP is beperkt tot het herstellen van het product waarbij dat de verplaatsingstijd en -kost voor rekening van de klant zijn.

De aansprakelijkheid van FLOW GROUP is steeds beperkt tot de waarde (zoals vermeld op de factuur) van het verkochte product of geleverde dienst dat aanleiding gaf tot de schade, en zulks voor zover toelaatbaar door het toepasselijke recht. Indirecte schade is uitgesloten en wordt niet vergoed.

8. Rechten en plichten opdrachtgever/klant. De opdrachtgever/ klant verbindt zich er toe aan FLOW GROUP alle knowhow en andere benodigde informatie, ook confidentiële, noodzakelijk voor de vervulling van de overeengekomen opdracht, tijdig (uiterlijk bij aanvraag van de offerte) mee te delen. Met het oog op een goede samenwerking, levert de klant op eigen kosten aan de opdrachtgever specifieke technische infrastructuur, materieel en/of materiaal nodig voor de uitvoering van de opdracht in het kader van deze overeenkomst, tenzij anders overeengekomen. De klant zal parkeergelegenheid voorzien en de aangestelden van de FLOW GROUP toegang verschaffen zodat de werken en diensten door FLOW GROUP tijdig (binnen het voorziene tijdsbestek) kunnen worden uitgevoerd. Bij gebreke aan het tijdig informeren en aanleveren van voorgaande elementen noodzakelijk voor het uitvoeren van de werkzaamheden, behoudt FLOW GROUP zich het recht voor om de werken op te schorten, uit te stellen of te herplannen een forfaitaire

schadevergoeding door de klant verschuldigd kan zijn zoals nader omschreven in artikel 9.

Bij opdrachten op locatie van de opdrachtgever/klant dient de klant in te staan voor het scheppen van een veilige omgeving en het voorzien van de nodige veiligheidsmaatregelen t.o.v. FLOW GROUP en haar aangestelden, belast met de opdracht. Dit houdt ondermeer in:

- de nodige inlichtingen verstrekken inlichten over de mogelijke risico's verbonden aan de uit te voeren dienst of opdracht;

- waar nodig de nodige instructies geven;

FLOW GROUP behoudt zich het recht voor om de opdracht te weigeren of op te schorten ingeval van onveilige werkomstandigheden of bij situaties waarin de veiligheid van de FLOW GROUP en haar aangestelden onvoldoende kan worden gegarandeerd. De klant verklaart over de nodige verzekeringen te beschikken voorzien van voldoende dekking.

De klant en aanverwante bedrijven verbinden zich er toe geen enkele vorm van samenwerking aan te gaan met personeel, aangestelden van FLOW GROUP, noch rechtstreeks noch onrechtstreeks, en dit zowel tijdens de duur van de overeenkomst als tijdens een periode van 6 maanden na uitvoering van de overeenkomst. De opdrachtgever/klant heeft het recht om de werken te controleren. Hiermee doet hij geenszins afbreuk aan de autonomie waarin de aannemer het werk verricht. Kosten van zulke controles zijn steeds ten laste van de opdrachtgever.

De opdrachtgever klant verbindt zich ertoe tijdens de opdracht, geen essentiële elementen van de overeenkomsten te wijzigen. Hetgeen mogelijks additioneel gevraagd wordt, zal het voorwerp uitmaken van een tussentijdse onderhandeling tussen beide partijen.

De opdrachtgever/klant zal FLOW GROUP vrijwaren voor vorderingen van derden ingevolge fouten of schade die niet door haar toedoen werd veroorzaakt.

9. Wijzigingen opdracht – meerwerk Indien er wijzigingen aangebracht worden aan de omschreven opdracht, die resulteren in meerwerk, zal dit meerwerk doorgerekend worden.

Worden o.a. aanzien als meerwerk: wachturen door gebrek aan toegang, afwezigheid, bijkomende tijd door het uitvoeren van registratie, bijkomende opleidingen of veiligheidstrainingen, keuringen, het ophalen van sleutels op een andere plaats dan deze waar de opdracht of dienst dient te worden uitgevoerd; onvoorziene werken door toedoen van de klant of derde aannemers;

-bijkomende prestaties worden van berekend als volgt:

- Overschrijding 8 u/dag en 40 u/week: uurtarief x 150%

- Zaterdagprestaties : uurtarief x 150%

- Zondag- en feestdagenprestaties: uurtarief x 200%

- Nachtwerk: uurtarief x 120 %
- Afwijkend uurrooster (oa. Shiftwerk, ...): uurtarief x 110 %
- Reisuren: uurtarief x 100 %
- Stand-by uren: zoals bepaald in de overeenkomst

Werken die noodzakelijk zijn om de installatie naar behoren te laten werken tot een bedrag van 1000 EUR zullen, zonder voorafgaande goedkeuring, worden uitgevoerd tegen standaard tarief.

10. Onderaanneming. De onderaannemers beopdracht door FLOW GROUP met het uitvoeren van een bepaald werk zullen dit steeds tijdig en volgens de regels van goed vakmanschap doen. Indien een of meerdere aannemers in gebreke zouden zijn of blijven om de aanvaarde opdracht tijdig uit te voeren of de gebrekkige uitvoering te herstellen of de werken af te werken, zal FLOW GROUP (behoudens ingeval van hoogdringendheid of in andere uitzonderlijke omstandigheden) na vaststelling van de onvolkomenheden aan de beopdrachte werken, de onderaannemer in gebreke stellen met verzoek tot uitvoering binnen (3) dagen, bij gebreke waaraan de FLOW GROUP zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechtelijke machtiging de keuze heeft om de werken voor rekening van de onderaannemer zelf te zullen uitvoeren of te laten uitvoeren door een vervangende derde partij op kosten van de in gebreke gebleven onderaannemer, meerkost inclusief en

. FLOW GROUP behoudt zich het recht voor om alle schade die zij, door de laattijdige uitvoering of gebrekkige uitvoering zou geleden hebben, integraal terug te vorderen van de onderaannemer.

11. Overmacht - In geval van overmacht behoudt FLOW GROUP zich het recht voor om de bestellingen op te schorten dan wel te annuleren, zonder vergoeding. Worden uitdrukkelijk beschouwd als gevallen van overmacht: stakingen, transport tekort, brand, overstroming, schade aan materiaal, algemene schaarste aan grondstoffen, beperkingen aan het energieverbruik, oproer, terrorisme oorlog, epidemie, pandemie, ongeval, ofwel bij FLOW GROUP ofwel bij één van haar leveranciers en/of transporteurs, ongeacht de oorzaak hiervan. FLOW GROUP zal de klant binnen de kortste tijd berichten van het voorvallen van zulke hinderlijke gebeurtenis. Indien ten gevolge van deze omstandigheden de uitvoering van de overeenkomst binnen een redelijke termijn onmogelijk wordt, heeft elk der partijen het recht de overeenkomst door een schriftelijke kennisgeving en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen;

12. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank – Op deze koopovereenkomst is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing. In geval van betwisting zijn enkel de Rechterbanken van het arrondissement Antwerpen, afdeling Antwerpen uitsluitend bevoegd. Indien een bepaalde bepaling om één of andere reden ongeldig zou bevonden worden, blijven de overige bepalingen onverkort van toepassing en wordt de ongeldig bevonden bepaling vervangen door de dichtst benaderende bepaling dewelke wettelijk mogelijk is.

13. Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens

- 13.1 De Klant en FLOW GROUP dienen strikte vertrouwelijkheid in acht te nemen ten aanzien van vertrouwelijke informatie verkregen van de andere partij, waaronder technische, financiële en zakelijke informatie en know-how, alsmede deze Overeenkomst, haar bestaan en haar inhoud.
- 13.2 De klant en FLOW GROUP AARSCHOT bv en FLOW GROUP MORTSEL bv en haar respectievelijke onderaannemers en aangestelden zullen ten allen tijde de toepasselijke privacywetgeving respecteren. Voor privacygerelateerde zaken kan FLOW GROUP gecontacteerd worden via privacy@flowgroup.eu
- 13.3 De persoonsgegevens van de klant worden door FLOW GROUP AARSCHOT bv en FLOW GROUP MORTSEL bv verwerkt met het oog op het uitvoeren van de offerte, bestelling, overeenkomst het klantenbeheer en de boekhouding. De rechtsgronden zijn de uitvoering van de overeenkomst, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichtingen, en/of /het gerechtvaardigd belang.
- 13.4 De verwerkingsverantwoordelijke is FLOW GROUP AARSCHOT bv en FLOW GROUP MORTSEL bv.
- 13.5 De klanten kunnen hun gegevens inkijken en, zo nodig, laten verbeteren of wissen, via een eenvoudig verzoek met bewijs van identiteit dat gericht is aan FLOW GROUP. Voor vragen of klachten inzake gegevensverwerking kunnen de klanten terecht bij privacy@theflowgroup.eu. Meer informatie over de manier waarop de FLOW GROUP haar persoonsgegevens verwerkt vindt u in haar privacybeleid te raadplegen op www.theflowgroup.eu.

14. ALLERLEI

14.1- FLOW GROUP behoudt zich het recht voor om haar prijzen, kortingen, betalingstermijnen en verkoopvoorwaarden te wijzigen na kennisgeving aan de klant.

14.2 Voor zover als toelaatbaar door het toepasselijke recht, zijn alle vorderingen op basis van buitencontractuele aansprakelijkheid (groe nalatigheid inbegrepen) lastens de aangestelden (bestuurders, werknemers, aandeelhouders) van FLOW GROUP (en haar verbonden ondernemingen) in het kader van het ontstaan, de uitvoering en de beëindiging van de overeenkomst volledig uitgesloten. Derden mogen zich beroepen op deze bepaling.

14.3 Indien door de beslissing van een rechtbank een artikel of paragraaf uit de onderliggende Algemene Verkoopvoorwaarden nietig of niet-tegenstelbaar zou worden, doet dit in niets afbreuk aan de geldigheid en toepasbaarheid van de andere artikels en paragrafen van de onderliggende Algemene Verkoopvoorwaarden.

