Algemene voorwaarden

Laatst bijgewerkt: 10-07-2026

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van Flowbuilders, een handelsnaam van Fior Network B.V. (hierna: “Flowbuilders”).

Flowbuilders begeleidt ondernemers en teams bij het slim en verantwoord toepassen van AI en het inrichten van heldere werkwijzen. De kern bestaat uit advies, sparring en persoonlijke trajecten, waarin de opdrachtgever zelf bouwt en beslist en Flowbuilders richting, feedback en structuur levert. Daarnaast voert Flowbuilders in sommige gevallen ook uitvoerende projecten uit, waarbij zij zelf automatiseringen of AI-oplossingen bouwt en oplevert.

Fior Network B.V. is gevestigd aan Veluwezoom 5, 1327 AA Almere, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 89339762.
Vragen over deze voorwaarden kunnen worden gericht aan **contact@flowbuilders.ai**.

Flowbuilders mag deze voorwaarden aanpassen. De meest recente versie is altijd van toepassing op lopende en nieuwe opdrachten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

1. Definities

- **Flowbuilders:** Fior Network B.V., handelend onder de naam Flowbuilders, gebruiker van deze algemene voorwaarden.
- **Opdrachtgever:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een overeenkomst sluit met Flowbuilders. Deze voorwaarden zijn niet gericht op consumenten.
- **Overeenkomst:** de afspraken tussen Opdrachtgever en Flowbuilders over de levering van Diensten.
- **Diensten:** alle werkzaamheden, producten en adviezen die Flowbuilders levert, waaronder advies, begeleiding, coaching, sparring, trajecten, calls en kennissessies, alsook het bouwen en opleveren van automatiseringen en AI-oplossingen, en de daarbij horende materialen.
- **Traject:** een begeleidingsprogramma met een vaste looptijd (bijvoorbeeld het 1-op-1 traject van drie maanden), al dan niet in een teamvariant.
- **Project:** een opdracht waarin Flowbuilders zelf een automatisering of AI-oplossing bouwt, inricht of oplevert.
- **Deelnemer:** de persoon (ondernemer of teamlid) die feitelijk aan de begeleiding deelneemt.
- **Derden:** door Flowbuilders ingeschakelde externe partijen zoals freelancers, leveranciers en partners.
- **Schriftelijk:** ook per e-mail of via een ander door partijen gebruikt digitaal kanaal.

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte, overeenkomst en dienst van Flowbuilders. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden nadrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

De Diensten van Flowbuilders zijn uitsluitend bestemd voor Opdrachtgevers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Bepalingen van consumentenrecht, waaronder het wettelijke recht van ontbinding (herroepingsrecht) bij overeenkomsten op afstand, zijn daarom niet van toepassing.

3. Aard van de dienstverlening

Flowbuilders voert haar werkzaamheden uit naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap. Op Flowbuilders rust altijd een inspanningsverplichting en nooit een resultaatgarantie, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

In advies- en begeleidingsopdrachten bouwt, kiest en beslist de Opdrachtgever zelf. Flowbuilders adviseert, denkt mee, geeft feedback en brengt structuur en focus aan, maar neemt de uitvoering, implementatie of bedrijfsvoering van de Opdrachtgever in dat geval niet over. Alle beslissingen die de Opdrachtgever op basis van de begeleiding neemt en alle toepassingen die de Opdrachtgever zelf bouwt of in gebruik neemt, komen voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

In Projecten bouwt en levert Flowbuilders zelf automatiseringen of AI-oplossingen op. Daarop zijn deze voorwaarden onverkort van toepassing, met de aanvullende bepalingen uit artikel 6.

Adviezen, inschattingen, voorbeelden en aanbevelingen van Flowbuilders zijn algemeen van aard en vormen geen juridisch, fiscaal, financieel of medisch advies. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beoordelen van de bruikbaarheid en de gevolgen van een advies binnen de eigen situatie en schakelt waar nodig een gespecialiseerd adviseur in.

4. Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst

Aan een Traject gaat in beginsel een vrijblijvende kennismakings- en fit-check vooraf, waarin partijen bepalen of de begeleiding passend is. Aan een kennismaking kunnen geen rechten worden ontleend.

Offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na dagtekening, tenzij anders vermeld. Een overeenkomst komt tot stand zodra Flowbuilders de opdracht schriftelijk bevestigt, zodra de Opdrachtgever een aanbod schriftelijk aanvaardt, of zodra Flowbuilders feitelijk met de uitvoering start.

5. Uitvoering van het traject

- Een Traject heeft een vaste looptijd, die bij aanvang wordt vastgelegd (standaard drie maanden).
- Gedurende het Traject vinden periodieke begeleidingscalls plaats (in beginsel eens per twee weken, van circa 45 tot 60 minuten), aangevuld met tussentijdse support via een afgesproken kanaal, zoals WhatsApp of Slack.

- Support tussen de calls is bedoeld voor korte vragen en sparring. Flowbuilders spant zich in om binnen een redelijke termijn te reageren, maar biedt geen gegarandeerde reactietijden of permanente beschikbaarheid. Support wordt in beginsel geboden op werkdagen tijdens gebruikelijke kantoortijden.
- Afspraken worden in onderling overleg ingepland. Een gemaakte afspraak kan tot uiterlijk 24 uur van tevoren kosteloos worden verzet. Bij annulering of niet verschijnen binnen 24 uur voor de afspraak, of bij niet verschijnen zonder bericht, vervalt de betreffende call en geldt deze als geleverd.
- Calls en support zijn gekoppeld aan de looptijd van het Traject. Niet-benutte calls of ongebruikte support vervallen aan het einde van het Traject en worden niet vergoed of doorgeschoven, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- Flowbuilders mag calls opnemen of van gespreksverslagen voorzien voor verslaglegging en kwaliteit. Opnames vinden alleen plaats met medeweten van de Deelnemer, die zich hiertegen vooraf kan verzetten.

6. Projecten: oplevering, test en acceptatie

Voert Flowbuilders in een Project zelf een automatisering of AI-oplossing uit, dan gelden naast de overige artikelen de volgende bepalingen.

- De omvang, oplevering en planning van een Project worden per opdracht vastgelegd. Genoemde termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijn, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het testen van de door Flowbuilders opgeleverde oplossing voordat deze in gebruik wordt genomen.
- Acceptatie wordt geacht te hebben plaatsgevonden zodra Opdrachtgever de oplossing in gebruik neemt, dan wel zodra Opdrachtgever de oplossing niet binnen een redelijke termijn na oplevering schriftelijk en gemotiveerd afkeurt.
- Gebreken of fouten die na acceptatie of ingebruikname ontstaan, vallen niet onder de aansprakelijkheid van Flowbuilders, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen in een support- of onderhoudsafspraak.
- Flowbuilders is nooit aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Opdrachtgever zelf wijzigingen, toevoegingen of aanpassingen aanbrengt in een door Flowbuilders opgeleverde oplossing. Indien door dergelijke handelingen storingen of fouten ontstaan, vallen de kosten voor herstel of ondersteuning altijd buiten de overeengekomen projectkosten en buiten eventuele support- of onderhoudsabonnementen.
- Onderhoud, doorontwikkeling of support na oplevering maken alleen deel uit van de opdracht indien dit schriftelijk is overeengekomen.

7. Verplichtingen van de opdrachtgever

- Opdrachtgever zorgt tijdig voor alle informatie, toegang en medewerking die Flowbuilders redelijkerwijs nodig heeft, en neemt actief deel aan het Traject of Project.

- Alle hosting, licenties, platforms, AI-tools en overige SaaS-diensten worden door Opdrachtgever zelf aangeschaft, beheerd en betaald, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Het ontbreken, niet tijdig aanschaffen of prijswijzigingen van deze middelen is geen reden om de betalingsverplichting aan Flowbuilders op te schorten of te ontbinden.
- Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de aangeleverde gegevens en zorgt zelf voor adequate back-ups van eigen data en toepassingen.
- Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van AI-tools en van geleverde of zelf gebouwde oplossingen, en voor het naleven van alle toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder de AVG, auteursrecht en sectorspecifieke regels).
- Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij gerechtigd is de gegevens en materialen die hij deelt of laat verwerken te gebruiken, en dat hij geen inbreuk maakt op rechten van Derden.

8. Inschakelen van derden

Opdrachtgever geeft bij het aangaan van de overeenkomst toestemming dat Flowbuilders werkzaamheden geheel of gedeeltelijk laat uitvoeren door Derden, waaronder freelancers, partnerbedrijven en leveranciers. Opdrachtgever gaat er tevens mee akkoord dat Flowbuilders gegevens kan delen met deze Derden, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en met inachtneming van de privacywetgeving.

9. Prijzen en betaling

- Alle prijzen zijn exclusief btw en eventuele onkosten, tenzij anders vermeld.
- Opdrachtgever voldoet de volledige overeengekomen prijs (100%) vooraf, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Flowbuilders start pas met de uitvoering zodra de betaling volledig is ontvangen.
- Indien schriftelijk betaling in termijnen is overeengekomen, blijft de volledige overeengekomen prijs van het Traject of Project verschuldigd, ook wanneer dit tussentijds eindigt of niet volledig wordt benut. Termijnbetaling is geen abonnement en geeft geen recht op tussentijdse opzegging.
- Facturen voor doorlopende diensten (zoals retainers, support- of onderhoudsabonnementen) worden in beginsel maandelijks verzonden, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
- Betaling dient te geschieden binnen de op de factuur vermelde termijn. Bij te late betaling is de wettelijke handelsrente verschuldigd, vermeerderd met buitengerechtelijke incassokosten conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten.
- Flowbuilders mag de uitvoering opschorten bij een betalingsachterstand. In geval van opschorting op grond van dit artikel blijft de betalingsverplichting voor Trajecten, Projecten en doorlopende overeenkomsten onverminderd van kracht.

10. Looptijd, verlenging en beëindiging

- Een Traject wordt aangegaan voor de overeengekomen vaste looptijd en kan door de Opdrachtgever niet tussentijds worden opgezegd. Bij tussentijds stoppen door de Opdrachtgever, om welke reden dan ook, blijft de volledige overeengekomen prijs verschuldigd en vindt geen restitutie plaats van reeds betaalde bedragen.

- Een Traject eindigt van rechtswege na afloop van de looptijd, zonder dat opzegging nodig is. Verlenging of een vervolgvorm (zoals losse sparring, een retainer, toegang tot een community of een nieuw Traject) komt alleen tot stand na een nieuwe schriftelijke afspraak.
- Een Project eindigt na oplevering en acceptatie zoals bedoeld in artikel 6. Voor een Project met een projectprijs geldt eveneens dat de volledige overeengekomen prijs verschuldigd blijft bij tussentijdse beëindiging door de Opdrachtgever.
- Doorlopende diensten zonder vaste einddatum (zoals retainers, support- of onderhoudsabonnementen of community-toegang) worden aangegaan voor onbepaalde tijd en kunnen door beide partijen schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Reeds gefactureerde of lopende perioden worden niet gerestitueerd.
- Flowbuilders mag de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder ingebrekestelling beëindigen bij wanbetaling, faillissement, surseance van betaling, toepassing van de schuldsaneringsregeling of andere omstandigheden waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken. Reeds verschuldigde bedragen worden op dat moment direct opeisbaar.
- Flowbuilders mag een Traject of Project bovendien beëindigen indien voortzetting in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd, bijvoorbeeld bij structureel uitblijven van medewerking of bij ontoelaatbaar gedrag. In dat geval blijft het reeds uitgevoerde deel verschuldigd.

11. Wijziging van de opdracht

Indien tijdens de uitvoering blijkt dat een wijziging of aanvulling van de opdracht wenselijk of noodzakelijk is, leggen partijen dit in overleg schriftelijk vast. Eventuele gevolgen voor prijs of planning worden dan doorgevoerd.

12. Opschorting en ontbinding

Flowbuilders mag haar werkzaamheden opschorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden indien Opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, of wanneer zich omstandigheden voordoen die nakoming blijvend onmogelijk maken. Opschorting of ontbinding ontslaat de Opdrachtgever niet van reeds ontstane betalingsverplichtingen.

13. Overmacht

Onder overmacht vallen omstandigheden buiten de macht van Flowbuilders, zoals ziekte of uitval van de begeleider, storingen in externe systemen, netwerkuitval, cyberaanvallen, stakingen en overheidsmaatregelen. In geval van overmacht mag Flowbuilders haar verplichtingen opschorten of de overeenkomst ontbinden zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding. Bij tijdelijke overmacht worden afspraken in overleg verplaatst.

14. Aansprakelijkheid

- Flowbuilders is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Flowbuilders.

- Flowbuilders is in het bijzonder niet aansprakelijk voor:
  - beslissingen, keuzes of handelingen die Opdrachtgever neemt op basis van of naar aanleiding van de begeleiding of het advies;
  - schade door AI-oplossingen of automatiseringen die niet of niet meer correct functioneren, of die voortvloeit uit het gebruik daarvan, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Flowbuilders;
  - schade door oplossingen, workflows of automatiseringen die Opdrachtgever zelf bouwt, aanpast of in gebruik neemt;
  - onjuiste, onvolledige of ongeschikte invoer of gegevens van Opdrachtgever;
  - verkeerde, onvolledige of schadelijke output van AI-tools, waaronder teksten, beelden, analyses of beslissingen die door AI zijn gegenereerd;
  - het niet, niet goed of niet meer functioneren, wijzigen, prijswijzigingen of beëindigen van systemen, software, API's, AI-modellen of andere diensten van Derden;
  - datalekken, beveiligingsincidenten of verlies van gegevens, tenzij deze aantoonbaar het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van Flowbuilders.
- De aansprakelijkheid van Flowbuilders is steeds beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht is gefactureerd, met een maximum van € 5.000,–, of tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Flowbuilders in het betreffende geval uitkeert, indien dat lager is.
- Flowbuilders is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade of bedrijfsstagnatie.
- Elke aanspraak op schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen twaalf maanden na het ontstaan ervan schriftelijk bij Flowbuilders is ingediend.
- De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Flowbuilders.

15. Vrijwaring

Opdrachtgever vrijwaart Flowbuilders voor aanspraken van Derden die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst of met het gebruik door Opdrachtgever van adviezen, AI-tools, geleverde of zelfgebouwde oplossingen, behalve indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Flowbuilders.

16. Intellectueel eigendom

Alle rechten op door Flowbuilders ontwikkelde of gebruikte materialen, waaronder documenten, scripts, software, ontwerpen, automatiseringen, frameworks, methodieken, modellen, prompts, sjablonen en gespreksverslagen, blijven bij Flowbuilders, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht om deze materialen en opgeleverde oplossingen te gebruiken voor de eigen interne bedrijfsvoering en voor het doel

waarvoor ze zijn verstrekt. Openbaarmaking, verveelvoudiging of verstrekking aan Derden is zonder schriftelijke toestemming niet toegestaan.

Resultaten, toepassingen en werken die de Opdrachtgever zelf ontwikkelt tijdens of naar aanleiding van een Traject, zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever.

17. Geheimhouding en gegevensbescherming

- Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar verkrijgen.
- Flowbuilders verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende privacywetgeving (AVG). Waar Flowbuilders persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de Opdrachtgever, leggen partijen dit desgewenst vast in een verwerkersovereenkomst.
- Gegevens mogen worden gedeeld met Derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

18. Klachten

Klachten over de Diensten dienen binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk en gemotiveerd bij Flowbuilders te worden gemeld, zodat Flowbuilders de gelegenheid heeft hierop te reageren. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

19. Nietigheid

Indien een bepaling in deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De betreffende bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling.

20. Wijziging van de voorwaarden

Flowbuilders mag deze algemene voorwaarden wijzigen. De meest recente versie is van toepassing op nieuwe overeenkomsten en, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, op lopende overeenkomsten. Bij ingrijpende wijzigingen tijdens een lopend Traject of Project stelt Flowbuilders de Opdrachtgever hiervan op de hoogte.

21. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze voorwaarden en op alle overeenkomsten met Flowbuilders is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden bij voorkeur in onderling overleg opgelost. Indien dit niet mogelijk is, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Flowbuilders (Fior Network B.V.) is gevestigd.