Flowful AI
Nicolas Chourrout · BE 1010.797.804 · contact@flowful.ai

Conditions Générales de Vente / General Terms and Conditions

Flowful AI, Nicolas Chourrout, Avenue Beau Séjour 79A, 1410 Waterloo, Belgique
N° d'entreprise / Enterprise number: BE 1010.797.804. Version: Octobre 2026

1. Définitions

- **Prestataire**: Flowful AI, représenté par Nicolas Chourrout
- **Client**: Toute personne physique ou morale ayant passé commande auprès du Prestataire
- **Services**: Prestations de conseil, développement logiciel, audits IA, automatisations, maintenance et abonnements
- **Livrables**: Tout résultat tangible issu des Services (code, documentation, rapports, etc.)
- **Anomalie**: Dysfonctionnement par rapport aux spécifications convenues
- **Demande de modification**: Toute demande de fonctionnalité ou changement non prévu dans le devis initial

2. Champ d'application

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les prestations fournies par Flowful AI. Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Des conditions particulières peuvent être convenues par écrit et prévaudront sur les présentes.

3. Devis et commandes

- Les devis sont valables **30 jours** à compter de leur émission
- Une commande est considérée comme ferme après acceptation écrite du devis (email, signature)
- Le devis détaille le périmètre des prestations, les livrables attendus et les conditions de propriété intellectuelle applicables au projet

4. Prix et paiement

4.1 Facturation

- Les prix sont exprimés en euros (EUR), hors TVA sauf mention contraire
- Un acompte de **30%** est dû à la commande pour tout nouveau projet
- Le solde est payable à **30 jours** date de facture

4.2 Retard de paiement

En cas de retard de paiement:

- Des intérêts de retard au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales seront dus de plein droit et sans mise en demeure
- Une indemnité forfaitaire de **40 EUR** pour frais de recouvrement (conformément à la Directive 2011/7/UE)
- Le Prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations en cours

4.3 Révision des prix

- Pour les contrats de longue durée et abonnements, les prix peuvent être révisés annuellement moyennant un préavis écrit de **30 jours**
- En cas d'augmentation significative des coûts d'exploitation (tarifs d'infrastructure cloud, coûts API tiers) ou de l'usage par le Client (volume de requêtes, consommation de crédits), les prix peuvent être ajustés avec un préavis de **30 jours**

5. Délais et livraison

- Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif, sauf mention expresse contraire dans le devis
- Le Prestataire s'engage à informer le Client de tout retard prévisible
- Les retards dus au Client (retard de validation, manque d'informations) suspendent les délais

6. Modifications et demandes de changement

6.1 Modifications mineures

Les ajustements mineurs qui n'impactent pas significativement le périmètre ou les délais sont inclus dans la prestation initiale, à l'appréciation du Prestataire.

6.2 Modifications majeures

Toute modification substantielle du périmètre initial fera l'objet:

- D'une évaluation de l'impact (délais, coûts)
- D'un avenant ou nouveau devis
- D'une validation écrite avant mise en oeuvre

6.3 Droit de refus

Le Prestataire se réserve le droit de refuser des demandes de modification qui:

- Compromettraient la qualité du projet
- Dépasseraient ses compétences ou capacités

1. Definitions

- **Provider**: Flowful AI, represented by Nicolas Chourrout
- **Client**: Any natural or legal person who has placed an order with the Provider
- **Services**: Consulting, software development, AI audits, automations, maintenance and subscriptions
- **Deliverables**: Any tangible result from the Services (code, documentation, reports, etc.)
- **Bug**: Malfunction relative to agreed specifications
- **Change Request**: Any feature or modification not included in the original quote

2. Scope

These terms apply to all services provided by Flowful AI. Any order implies unreserved acceptance of these T&Cs. Special conditions may be agreed in writing and shall prevail over these terms.

3. Quotes and Orders

- Quotes are valid for **30 days** from issuance
- An order is considered firm upon written acceptance of the quote (email, signature)
- The quote details the scope of services, expected deliverables and intellectual property terms applicable to the project

4. Pricing and Payment

4.1 Invoicing

- Prices are expressed in euros (EUR), excluding VAT unless otherwise stated
- A **30% deposit** is due upon order for any new project
- Balance is payable within **30 days** of invoice date

4.2 Late Payment

In case of late payment:

- Late interest at the rate set by the Belgian Act of 2 August 2002 on combating late payment in commercial transactions will be due automatically and without formal notice
- A fixed compensation of **EUR 40** for recovery costs (in accordance with Directive 2011/7/EU)
- The Provider reserves the right to suspend ongoing services

4.3 Price Adjustments

- For long-term contracts and subscriptions, prices may be revised annually with **30 days** written notice
- In case of significant increase in operating costs (cloud infrastructure pricing, third-party API costs) or Client usage (request volume, credit consumption), prices may be adjusted with **30 days** notice

5. Deadlines and Delivery

- Delivery deadlines are indicative unless expressly stated otherwise in the quote
- The Provider commits to informing the Client of any foreseeable delay
- Delays caused by the Client (delayed validation, lack of information) suspend deadlines

6. Change Requests

6.1 Minor Changes

Minor adjustments that do not significantly impact scope or deadlines are included in the initial service, at the Provider's discretion.

6.2 Major Changes

Any substantial modification to the initial scope will require:

- Impact assessment (deadlines, costs)
- An amendment or new quote
- Written approval before implementation

6.3 Right to Refuse

The Provider reserves the right to refuse change requests that:

- Would compromise project quality
- Exceed their expertise or capacity

- Seraient contraires à ses valeurs ou obligations légales

- Conflict with their values or legal obligations

7. Garantie et correction des anomalies

7.1 Période de garantie

Une période de garantie de **30 jours** s'applique après la livraison finale de chaque projet.

7.2 Couverture

Durant cette période, le Prestataire corrige sans frais supplémentaires:

- Les anomalies par rapport aux spécifications convenues
- Les ajustements mineurs raisonnables

7.3 Exclusions

Ne sont pas couverts par la garantie:

- Les dysfonctionnements causés par le Client ou des tiers
- Les modifications apportées par le Client au code livré
- Les problèmes liés à l'environnement du Client (hébergement, intégrations tierces)
- Les nouvelles fonctionnalités ou évolutions

7. Warranty and Bug Fixes

7.1 Warranty Period

A **30-day** warranty period applies after final delivery of each project.

7.2 Coverage

During this period, the Provider fixes at no additional cost:

- Bugs relative to agreed specifications
- Reasonable minor adjustments

7.3 Exclusions

Not covered by warranty:

- Malfunctions caused by the Client or third parties
- Modifications made by the Client to delivered code
- Issues related to Client's environment (hosting, third-party integrations)
- New features or enhancements

8. Maintenance et support

8.1 Contrat de maintenance

Un contrat de maintenance optionnel peut être souscrit pour bénéficier:

- De corrections d'anomalies mineures après la période de garantie
- De petits ajustements et optimisations
- D'un support technique prioritaire

8.2 Niveaux de service (SLA)

Sauf accord contraire:

- **Heures de support**: Lundi à Vendredi, 9h-18h (heure de Bruxelles)
- **Temps de réponse**: 48 heures ouvrées maximum
- Les interventions d'urgence hors heures peuvent être facturées en supplément

8.3 Exclusions

Le contrat de maintenance ne couvre pas:

- Les nouvelles fonctionnalités
- Les refontes ou migrations majeures
- Les problèmes causés par des modifications non autorisées

8. Maintenance and Support

8.1 Maintenance Contract

An optional maintenance contract may be subscribed for:

- Minor bug fixes after the warranty period
- Small adjustments and optimizations
- Priority technical support

8.2 Service Level Agreement (SLA)

Unless otherwise agreed:

- **Support hours**: Monday to Friday, 9am-6pm (Brussels time)
- **Response time**: Maximum 48 business hours
- Emergency interventions outside hours may be billed additionally

8.3 Exclusions

The maintenance contract does not cover:

- New features
- Major redesigns or migrations
- Issues caused by unauthorized modifications

9. Abonnements

9.1 Durée et renouvellement

- Les abonnements sont conclus pour la durée indiquée sur le devis
- Sauf dénonciation, les abonnements se renouvellent tacitement pour une durée identique

9.2 Résiliation

- Chaque partie peut mettre fin à l'abonnement par écrit, au plus tard **30 jours** avant la fin de la période en cours
- La résiliation prend effet à la fin de la période en cours. Les sommes payées pour une période entamée ne sont pas remboursées

9.3 Suspension

Le Prestataire peut suspendre l'accès aux services en cas de:

- Non-paiement après mise en demeure
- Utilisation abusive ou contraire aux conditions d'utilisation

9. Subscriptions

9.1 Duration and Renewal

- Subscriptions are concluded for the duration indicated on the quote
- Unless terminated, subscriptions renew automatically for the same duration

9.2 Termination

- Either party may terminate the subscription in writing, no later than **30 days** before the end of the current period
- Termination takes effect at the end of the current period. Amounts paid for a period already started are not refunded

9.3 Suspension

The Provider may suspend access to services in case of:

- Non-payment after formal notice
- Abusive use or violation of terms of use

10. Propriété intellectuelle

10.1 Principe

Sauf mention contraire expresse dans le devis, tous les droits de propriété intellectuelle sur les livrables restent la propriété exclusive du Prestataire. Le Client bénéficie d'une licence d'utilisation non exclusive et non transférable pour l'usage convenu.

Un transfert de propriété intellectuelle peut être négocié et sera explicitement mentionné dans le devis le cas échéant.

10.2 Outils et composants

Le Prestataire conserve dans tous les cas les droits sur ses outils, méthodologies, frameworks et composants génériques réutilisables développés avant ou pendant le projet.

10.3 Composants tiers

Certains livrables peuvent inclure des composants open source ou tiers, soumis à leurs propres licences.

10. Intellectual Property

10.1 Principle

Unless expressly stated otherwise in the quote, all intellectual property rights on deliverables remain the exclusive property of the Provider. The Client is granted a non-exclusive, non-transferable license for the agreed use.

Intellectual property transfer may be negotiated and will be explicitly mentioned in the quote if applicable.

10.2 Tools and Components

The Provider retains in all cases the rights to their tools, methodologies, frameworks and reusable generic components developed before or during the project.

10.3 Third-Party Components

Some deliverables may include open source or third-party components, subject to their own licenses.

10.4 Reference Right

Unless the Client objects in writing, the Provider may mention the Client as a commercial reference and showcase the project in their portfolio, without revealing confidential information.

10.4 Droit de référence
Sauf opposition écrite du Client, le Prestataire peut mentionner le Client comme référence commerciale et présenter le projet dans son portfolio, sans révéler d'informations confidentielles.

11. Intelligence Artificielle

11.1 Nature des résultats IA
Les fonctionnalités basées sur l'intelligence artificielle produisent des résultats probabilistes pouvant être incomplets ou inexacts. Sauf mention contraire au devis, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et ne garantit pas l'exactitude des sorties IA.

11.2 Responsabilité du Client
Le Client reste responsable de la validation des contenus, décisions et actions prises sur base des sorties IA, notamment en contexte juridique, médical, financier ou RH.

11.3 Services tiers
Les performances, coûts et disponibilités peuvent dépendre de services tiers (modèles, APIs, hébergement) susceptibles d'évoluer, d'être limités ou interrompus.

11.4 Droits sur les données
Le Client garantit disposer des droits nécessaires sur les données et contenus fournis au Prestataire (documents, bases, marques, visuels), et qu'ils peuvent être traités aux fins d'exécution des Services.

11.5 Usage des outputs
Sauf mention contraire, le Client dispose d'un droit d'usage des outputs générés pour ses besoins internes et externes, sous réserve des droits éventuels de tiers et du respect de la loi.

11.6 Transparence (AI Act)
Lorsqu'un Livrable interagit directement avec des personnes (chatbot, assistant, emails générés), le Prestataire le conçoit de manière à ce que ces personnes soient informées qu'elles interagissent avec un système d'IA, conformément au Règlement (UE) 2024/1689. Le Client s'engage à ne pas retirer cette information et reste responsable de l'usage qu'il fait du système auprès de ses propres utilisateurs.

12. Confidentialité

- Chaque partie s'engage à traiter comme confidentielles les informations non publiques de l'autre partie
- Cette obligation survit à la fin du contrat pour une durée de 3 ans
- Le Prestataire s'engage à respecter le RGPD pour tout traitement de données personnelles. Le traitement des données est régi par l'Accord de traitement des données (DPA) disponible sur flowful.ai/dpa.pdf, et les mesures techniques et organisationnelles correspondantes sont décrites dans le document Security Overview disponible sur flowful.ai/security.pdf

13. Responsabilité

13.1 Limitation de responsabilité
La responsabilité totale du Prestataire est limitée au montant total des sommes effectivement perçues pour le projet ou service concerné (ou 12 mois de redevances pour les abonnements).

13.2 Exclusions
Le Prestataire ne peut être tenu responsable:

- Des dommages indirects (perte de profits, perte de données, préjudice commercial)
- Des dommages résultant d'une mauvaise utilisation par le Client
- Des interruptions de services tiers (hébergeurs, API externes)

13.3 Obligation de moyens
Sauf mention contraire expresse, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.

14. Sous-traitance
Le Prestataire peut faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de tout ou partie des prestations, sans accord préalable du Client. Le Prestataire reste responsable de la bonne exécution des prestations sous-traitées et du respect de la confidentialité par ses sous-traitants.

Lorsque des sous-traitants traitent des données personnelles pour le compte du Client (hébergement, fournisseurs de modèles d'IA, envoi d'emails), le Client donne au Prestataire une autorisation générale écrite au sens de l'article 28.2 du RGPD. La liste à jour est communiquée sur simple demande. Le Prestataire informe le Client de tout ajout ou remplacement, auquel le Client peut s'opposer pour un motif légitime.

15. Force majeure

11. Artificial Intelligence

11.1 Nature of AI Results
AI-based features produce probabilistic results that may be incomplete or inaccurate. Unless otherwise stated in the quote, the Provider is bound by a best efforts obligation and does not guarantee the accuracy of AI outputs.

11.2 Client Responsibility
The Client remains responsible for validating content, decisions and actions taken based on AI outputs, particularly in legal, medical, financial or HR contexts.

11.3 Third-Party Services
Performance, costs and availability may depend on third-party services (models, APIs, hosting) that may evolve, be limited or interrupted.

11.4 Data Rights
The Client guarantees they have the necessary rights to data and content provided to the Provider (documents, databases, brands, visuals), and that they may be processed for the execution of Services.

11.5 Output Usage
Unless otherwise stated, the Client has usage rights for generated outputs for internal and external needs, subject to any third-party rights and compliance with the law.

11.6 Transparency (AI Act)
When a Deliverable interacts directly with people (chatbot, assistant, generated emails), the Provider designs it so that these people are informed they are interacting with an AI system, in accordance with Regulation (EU) 2024/1689. The Client agrees not to remove this information and remains responsible for how it uses the system with its own users.

12. Confidentiality

- Each party commits to treating the other party's non-public information as confidential
- This obligation survives contract termination for 3 years
- The Provider commits to GDPR compliance for any personal data processing. Personal data processing is governed by the Data Processing Agreement (DPA) available at flowful.ai/dpa.pdf, and the corresponding technical and organisational measures are described in the Security Overview available at flowful.ai/security.pdf

13. Liability

13.1 Limitation of Liability
The Provider's total liability is limited to the total amount actually received for the project or service concerned (or 12 months of fees for subscriptions).

13.2 Exclusions
The Provider cannot be held liable for:

- Indirect damages (loss of profits, data loss, commercial harm)
- Damages resulting from Client misuse
- Third-party service interruptions (hosting providers, external APIs)

13.3 Best Efforts Obligation
Unless expressly stated otherwise, the Provider is bound by a best efforts obligation, not a guarantee of results.

14. Subcontracting
The Provider may use subcontractors to perform all or part of the services, without prior Client approval. The Provider remains responsible for the proper execution of subcontracted services and for ensuring subcontractors comply with confidentiality obligations.

Where subcontractors process personal data on the Client's behalf (hosting, AI model providers, email delivery), the Client grants the Provider a general written authorisation within the meaning of Article 28(2) GDPR. The current list is available on request. The Provider informs the Client of any addition or replacement, to which the Client may object on legitimate grounds.

15. Force Majeure

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de force majeure, notamment: catastrophes naturelles, pandémies, conflits armés, grèves, pannes majeures d'infrastructure internet, ou décisions gouvernementales rendant l'exécution impossible.

The Provider cannot be held liable in case of force majeure, including: natural disasters, pandemics, armed conflicts, strikes, major internet infrastructure failures, or government decisions making performance impossible.

16. Résiliation

16.1 Résiliation pour faute

Chaque partie peut résilier le contrat en cas de manquement grave de l'autre partie, non remédié dans les 15 jours suivant mise en demeure écrite.

16.2 Conséquences

En cas de résiliation:

- Les sommes dues pour les prestations réalisées restent exigibles
- Le Client reçoit les livrables correspondant aux prestations payées
- Les données du Client lui sont restituées dans un délai raisonnable

16. Termination

16.1 Termination for Breach

Either party may terminate the contract in case of serious breach by the other party, not remedied within 15 days of written formal notice.

16.2 Consequences

In case of termination:

- Amounts due for completed services remain payable
- The Client receives deliverables corresponding to paid services
- Client data is returned within a reasonable timeframe

17. Droit applicable et juridiction

Les présentes conditions sont régies par le droit belge. Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire du Brabant wallon (Nivelles), après tentative de résolution amiable.

17. Governing Law

These terms are governed by Belgian law. Any dispute shall be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of the judicial district of Walloon Brabant (Nivelles), after an attempt at amicable resolution.

Dernière mise à jour / Last updated: Octobre 2026

Pour toute question / For any questions: Flowful AI, Nicolas Chourrout, contact@flowful.ai