



Artikel 0 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Floor-IT: de eenmanszaak Floor-IT (KVK 93120834, BTW NL003856571B56), gevestigd te Veenendaal en handelend onder diverse sublabels en diensten binnen hetzelfde KvK-nummer.

Klant: de zakelijke afnemer die een overeenkomst sluit met Floor-IT.

Diensten: alle ICT-diensten, webdiensten, platformdiensten, automatiseringen, supportwerkzaamheden, telefonie-inrichting, hosting, AI-diensten en overige werkzaamheden die Floor-IT uitvoert.

Producten: hardware, softwarelicenties en overige materialen die door Floor-IT worden geleverd.

Opdracht: iedere afzonderlijke schriftelijk of elektronisch overeengekomen levering, dienst, werkzaamheid of combinatie daarvan die Floor-IT voor de klant uitvoert.

Dagdeel: een aaneengesloten periode van maximaal vier werkuren, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Werkdag: twee dagdelen op dezelfde kalenderdag, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Werkzaamheden op locatie: werkzaamheden die Floor-IT uitvoert op een door de klant of opdrachtgever aangewezen locatie anders dan de eigen bedrijfslocatie van Floor-IT.

Meerwerk: alle werkzaamheden die niet zijn opgenomen in de oorspronkelijke opdracht, offerte of opdrachtbevestiging, waaronder aanvullende wensen, wijzigingen, uitbreidingen, extra herstelwerk dat niet aan Floor-IT is toe te rekenen en werkzaamheden die noodzakelijk worden door onjuiste, onvolledige of gewijzigde informatie van de klant.

Deze voorwaarden zijn uitsluitend bedoeld voor zakelijke klanten (B2B). Voor consumenten kan een afzonderlijke set voorwaarden gelden.

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, opdrachtbevestigingen, overeenkomsten, leveringen en diensten van Floor-IT, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

1.2 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de klant of van derden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

1.4 Indien in een offerte, opdrachtbevestiging, overeenkomst of andere schriftelijke afspraak van een bepaling uit deze algemene voorwaarden wordt afgeweken, geldt die afwijking uitsluitend voor het specifieke onderwerp waarop zij betrekking heeft. Voor het overige blijven deze algemene voorwaarden onverminderd van toepassing.



1.5 Een algemene bepaling dat een overeenkomst, opdrachtbevestiging of andere set voorwaarden voorrang heeft op deze algemene voorwaarden, geldt niet als uitdrukkelijke afwijking van afzonderlijke bepalingen uit deze algemene voorwaarden.

1.6 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.

Artikel 2 – Offertes en totstandkoming

2.1 Offertes en aanbiedingen van Floor-IT zijn vrijblijvend en 14 kalenderdagen geldig, tenzij schriftelijk een andere geldigheidsduur is vermeld.

2.2 Een overeenkomst of opdracht komt tot stand zodra de klant een offerte, opdrachtbevestiging of ander voorstel van Floor-IT schriftelijk of elektronisch accepteert.

2.3 Onder elektronische acceptatie wordt mede verstaan acceptatie per e-mail of via een ander door partijen gebruikt communicatiekanaal, voor zover voldoende duidelijk is welke opdracht wordt aanvaard.

2.4 Indien de klant Floor-IT uitdrukkelijk verzoekt werkzaamheden te starten voordat een formele offerte of opdrachtbevestiging is ondertekend, geldt dat verzoek als aanvaarding van de betreffende opdracht en van deze algemene voorwaarden, voor zover deze vooraf aan de klant ter beschikking zijn gesteld.

2.5 De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en tijdigheid van alle gegevens, instructies, toegangen, specificaties en overige informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant zijn.

2.6 Floor-IT mag uitgaan van de door de klant verstrekte informatie. Gevolgen van onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie komen voor rekening en risico van de klant, voor zover deze gevolgen niet aan Floor-IT kunnen worden toegerekend.

2.7 Wijzigingen of aanvullingen op een reeds overeengekomen opdracht zijn uitsluitend bindend nadat deze schriftelijk of elektronisch zijn bevestigd door Floor-IT. Werkzaamheden die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen, worden aangemerkt als meerwerk.

2.8 Indien prijzen afhankelijk zijn van externe prijswijzigingen of marktfluctuaties, waaronder prijzen van hardware, softwarelicenties, abonnementen of diensten van derden, zijn deze pas definitief op het moment van bestelling of nadat de overeengekomen betaling is ontvangen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 3 – Prijzen en betaling

3.1 Alle prijzen van Floor-IT zijn exclusief btw en luiden in euro's, tenzij schriftelijk anders is vermeld.

3.2 Indien voor een dienst, project of opdracht een aanbetaling is overeengekomen, is Floor-IT niet gehouden met de werkzaamheden te starten voordat deze aanbetaling volledig is ontvangen.

3.3 Voor hardware, softwarelicenties en overige producten of diensten van derden kan Floor-IT volledige vooruitbetaling verlangen voordat tot bestelling of levering wordt overgegaan.

3.4 Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.



Versie 2026.02

3.5 Bij niet-tijdige betaling is de klant van rechtswege de wettelijke handelsrente verschuldigd. Tevens komen redelijke buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de klant, voor zover wettelijk toegestaan.

3.6 Indien een factuur niet tijdig wordt voldaan, is Floor-IT gerechtigd de uitvoering van werkzaamheden, leveringen en doorlopende diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat de openstaande bedragen volledig zijn voldaan, zonder dat Floor-IT daardoor aansprakelijk wordt voor vertraging of daaruit voortvloeiende gevolgen.

3.7 Opschorting van werkzaamheden wegens niet-tijdige betaling ontslaat de klant niet van reeds ontstane betalingsverplichtingen en van verschuldigde periodieke kosten voor diensten, licenties, hosting, telefonie of andere doorlopende voorzieningen.

3.8 Kosten en prijswijzigingen van derden, waaronder leveranciers, softwareleveranciers, hostingproviders en telecomaانبieders, mogen aan de klant worden doorberekend voor zover deze betrekking hebben op door de klant afgenomen producten of diensten en Floor-IT de klant hierover vooraf of zo spoedig mogelijk informeert.

Artikel 4 – Levering en uitvoering

4.1 Leveringstermijnen en uitvoeringsdata zijn indicatief, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk als fataal of bindend zijn overeengekomen. Termijnen zijn mede afhankelijk van tijdige en volledige medewerking van de klant.

4.2 Klachten over de uitvoering van werkzaamheden of leveringen dienen schriftelijk en zo spoedig mogelijk na constatering te worden gemeld, onder duidelijke omschrijving van de klacht.

4.3 Floor-IT levert een inspanningsverbintenis, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk een concreet resultaat of andere verplichting is overeengekomen.

4.4 Floor-IT is gerechtigd de uitvoering van werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten. Floor-IT blijft daarbij verantwoordelijk voor de uitvoering van de met de klant overeengekomen opdracht, voor zover wettelijk en contractueel van toepassing.

Artikel 5 – Eigendomsvoorbehoud

5.1 Alle geleverde producten blijven eigendom van Floor-IT totdat deze volledig zijn betaald. De klant mag deze goederen niet verpanden of vervreemden zolang betaling niet heeft plaatsgevonden.

Artikel 6 – Intellectueel eigendom

6.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door Floor-IT ontwikkelde of gebruikte werkwijzen, documentatie, ontwerpen, software, scripts, configuraties, templates, automatiseringen, bronbestanden en overige materialen blijven bij Floor-IT of bij de betreffende rechthebbende, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

6.2 Voor zover dit voor het gebruik van de geleverde dienst of het opgeleverde resultaat noodzakelijk is, verkrijgt de klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor het overeengekomen doel en binnen de overeengekomen gebruiksomvang.



Versie 2026.02

6.3 Het in artikel 6.2 bedoelde gebruiksrecht eindigt niet automatisch bij beëindiging van de overeenkomst indien het betrekking heeft op een eenmalig opgeleverd werk of resultaat, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6.4 Voor doorlopende diensten, licenties, platformdiensten of andere diensten die afhankelijk zijn van een actieve overeenkomst, geldt het gebruiksrecht uitsluitend zolang de betreffende overeenkomst of licentie voortduurt.

6.5 Overdracht van intellectuele eigendomsrechten, bronbestanden, broncode, ontwerpen, templates of andere oorspronkelijke bestanden vindt uitsluitend plaats indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.

6.6 Rechten van derden, waaronder rechten op software, licenties, fonts, afbeeldingen, plugins, platformen en overige externe materialen, blijven onderworpen aan de voorwaarden van de betreffende rechthebbende.

Artikel 7 – Medewerking klant, vertraging en oplevering

7.1 De klant dient alle gegevens, toegangen, content, wachtwoorden, materialen, goedkeuringen en feedback die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht tijdig, volledig en correct aan Floor-IT aan te leveren. Indien geen andere termijn is overeengekomen, geldt hiervoor een termijn van 10 werkdagen na het betreffende verzoek van Floor-IT.

7.2 Indien de klant de benodigde informatie of medewerking niet tijdig verstrekt, worden overeengekomen termijnen en planningen dienovereenkomstig verlengd. Floor-IT is in dat geval gerechtigd de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat de benodigde informatie of medewerking is ontvangen.

7.3 Indien de klant gedurende 30 kalenderdagen niet inhoudelijk reageert op verzoeken om informatie, aanlevering, goedkeuring of feedback, is Floor-IT gerechtigd de betreffende opdracht of het project tijdelijk te pauzeren.

7.4 Indien een gepauzeerde opdracht of een gepauzeerd project op verzoek van de klant wordt hervat, is Floor-IT gerechtigd redelijke herstartkosten in rekening te brengen. Hieronder vallen onder meer kosten voor herplanning, context-herstel, voorbereiding en opnieuw benodigde afstemming. Deze kosten worden berekend op basis van het op dat moment geldende tarief, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.5 Indien vertraging, uitloop of extra werkzaamheden ontstaan door handelen, nalaten, gewijzigde wensen of onvoldoende medewerking van de klant of door derden waarvoor Floor-IT niet verantwoordelijk is, is Floor-IT gerechtigd de daarmee samenhangende extra tijd en kosten als meerwerk in rekening te brengen.

7.6 Indien de klant niet binnen 14 kalenderdagen reageert op een opleververzoek of verzoek tot goedkeuring, geldt het betreffende werk als opgeleverd en geaccepteerd, voor zover het gaat om gebreken of afwijkingen die de klant binnen die termijn redelijkerwijs had kunnen constateren.

7.7 Wijzigingen, aanvullingen of correcties die na oplevering worden gevraagd en niet het herstel betreffen van een aantoonbaar aan Floor-IT toe te rekenen gebrek, worden aangemerkt als meerwerk en afzonderlijk gefactureerd.



7.8 Pauzering, opschorting of vertraging van werkzaamheden door omstandigheden aan de zijde van de klant ontslaat de klant niet van de verplichting tot betaling van reeds verschuldigde bedragen en van lopende abonnementskosten, hostingkosten, licentiekosten, platformkosten, telefoniekosten of overige periodieke kosten.

7.9 Pauzering of opschorting heeft uitsluitend betrekking op werkzaamheden die redelijkerwijs kunnen worden stilgelegd. Doorlopende diensten, waaronder hosting, automatiseringen, systeemmonitoring, beveiligingsdiensten, telefoniediensten en overige continu beschikbare voorzieningen, blijven actief en factureerbaar zolang de betreffende overeenkomst voortduurt.

Artikel 8 – Werkzaamheden op locatie, reistijd en planning

8.1 Voor werkzaamheden op locatie kunnen reizen, zakelijke kilometers en overige reisgerelateerde kosten afzonderlijk in rekening worden gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8.2 Zakelijke kilometers worden berekend tegen het op het moment van uitvoering geldende kilometertarief van Floor-IT. Het toepasselijke tarief wordt vermeld in de offerte, opdrachtbevestiging, prijslijst of andere schriftelijke afspraak.

8.3 Parkeer-, tol-, veer-, verblijf- en andere noodzakelijk gemaakte kosten in verband met werkzaamheden op locatie worden aanvullend en tegen de werkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8.4 Reistijd naar en van een overeengekomen werklocatie kan afzonderlijk in rekening worden gebracht tegen het daarvoor geldende tarief van Floor-IT, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien voor een specifieke opdracht een afwijkende regeling voor reistijd is overeengekomen, geldt die regeling voor de betreffende opdracht.

8.5 Indien werkzaamheden per dagdeel worden overeengekomen, omvat een dagdeel maximaal vier aaneengesloten werkuren. Een volledige werkdag bestaat uit twee dagdelen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8.6 Indien werkzaamheden langer duren dan de overeengekomen tijd of het overeengekomen dagdeel als gevolg van aanvullende werkzaamheden, gewijzigde omstandigheden of andere oorzaken die niet aan Floor-IT zijn toe te rekenen, wordt de aanvullende tijd aangemerkt als meerwerk en naar rato tegen het geldende uurtarief gefactureerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8.7 Wachtijd die tijdens een opdracht ontstaat doordat benodigde toegang, informatie, apparatuur, systemen, contactpersonen of andere noodzakelijke voorzieningen niet tijdig beschikbaar zijn en deze omstandigheid niet aan Floor-IT kan worden toegerekend, geldt als bestede werktijd.

8.8 Een reeds ingeplande afspraak of gereserveerd dagdeel kan door de klant tot 48 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip kosteloos worden geannuleerd of verplaatst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8.9 Bij annulering of verplaatsing binnen 48 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip is Floor-IT gerechtigd 50% van de gereserveerde vergoeding in rekening te brengen. Bij annulering of verplaatsing binnen 24 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip is Floor-IT gerechtigd 100% van de gereserveerde vergoeding in rekening te brengen.



Versie 2026.02

8.10 Floor-IT kan geheel of gedeeltelijk afzien van de in artikel 8.9 bedoelde vergoeding indien de vrijgekomen tijd redelijkerwijs voor andere werkzaamheden kan worden ingezet of indien bijzondere omstandigheden daartoe aanleiding geven.

8.11 Indien Floor-IT na vertrek naar de overeengekomen locatie of na aankomst ter plaatse de werkzaamheden niet kan uitvoeren door een omstandigheid aan de zijde van de klant of een door de klant ingeschakelde derde, blijven de overeengekomen vergoeding, reistijd, kilometers en gemaakte kosten verschuldigd voor zover deze redelijkerwijs niet meer konden worden voorkomen.

8.12 Indien een afspraak of werkzaamheden op locatie op verzoek van de klant worden verplaatst naar een andere locatie dan oorspronkelijk overeengekomen, is Floor-IT gerechtigd de daardoor ontstane aanvullende reistijd, kilometers en overige kosten in rekening te brengen.

8.13 Indien werkzaamheden op locatie buiten de vooraf overeengekomen uren plaatsvinden op verzoek van de klant, kan Floor-IT een afwijkend tarief toepassen voor avond-, nacht-, weekend- of spoedwerkzaamheden, mits dit tarief vooraf of bij aanvaarding van de betreffende opdracht schriftelijk is meegedeeld.

8.14 Floor-IT is niet gehouden werkzaamheden op locatie uit te voeren indien de omstandigheden ter plaatse naar redelijk oordeel onveilig, ongeschikt of onvoldoende toegankelijk zijn voor een verantwoorde uitvoering. In dat geval is Floor-IT gerechtigd de werkzaamheden op te schorten en reeds gemaakte reis- en overige kosten in rekening te brengen.

8.15 De klant is verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar stellen van een geschikte en veilige werkplek, benodigde toegangsmiddelen en overige redelijkerwijs noodzakelijke voorzieningen voor de uitvoering van werkzaamheden op locatie.

Artikel 9 – Support en communicatiekanalen

9.1 Floor-IT kan voor bepaalde diensten, opdrachten of klantrelaties één of meer officiële communicatie- of supportkanalen aanwijzen, waaronder e-mail, een ticketsysteem, telefoon of een ander overeengekomen kanaal.

9.2 Indien voor een dienst of opdracht een specifiek supportkanaal is aangewezen, dient de klant supportverzoeken, storingsmeldingen, wijzigingsverzoeken en andere inhoudelijke verzoeken via dat kanaal in te dienen.

9.3 Berichten die via andere of informele kanalen worden verzonden, waaronder privéberichten, sociale media of niet voor support aangewezen telefoonnummers, gelden niet automatisch als formele melding en mogen door Floor-IT worden doorverwezen naar het aangewezen communicatie- of supportkanaal.

9.4 Zonder afzonderlijk overeengekomen service level agreement (SLA), supportabonnement of andere specifieke regeling gelden geen gegarandeerde responstijden, oplostijden, beschikbaarheidspercentages of bereikbaarheid buiten de reguliere beschikbaarheid van Floor-IT.

9.5 Indien voor een dienst of klant een SLA, supportabonnement of andere specifieke supportregeling is overeengekomen, gelden de daarin opgenomen afspraken aanvullend op deze algemene voorwaarden.



Versie 2026.02

9.6 Werkzaamheden die buiten de overeengekomen dienstverlening, supportomvang of het toepasselijke abonnement vallen, kunnen worden aangemerkt als meerwerk en tegen het op dat moment geldende tarief in rekening worden gebracht.

9.7 Floor-IT is niet gehouden buiten de overeengekomen bereikbaarheid of dienstverlening werkzaamheden uit te voeren, tenzij Floor-IT daarmee uitdrukkelijk instemt.

9.8 Indien Floor-IT op verzoek van de klant buiten de overeengekomen bereikbaarheid, reguliere werktijden of afgesproken dienstverlening werkzaamheden uitvoert, kan daarvoor een afwijkend tarief gelden, mits dit vooraf of bij aanvaarding van het betreffende verzoek schriftelijk is meegedeeld.

9.9 De klant dient bij storingen, beveiligingsincidenten of andere problemen alle redelijkerwijs beschikbare informatie te verstrekken die Floor-IT nodig heeft voor onderzoek en herstel.

9.10 De klant blijft verantwoordelijk voor het treffen van redelijke maatregelen om verdere schade, verstoring, beveiligingsproblemen of gegevensverlies te voorkomen of te beperken, voor zover dit redelijkerwijs van de klant kan worden verlangd.

9.11 Floor-IT mag de behandeling van een supportverzoek opschorten indien noodzakelijke informatie, toegang, medewerking of toestemming van de klant ontbreekt. Eventuele vertraging die hierdoor ontstaat komt niet voor rekening van Floor-IT.

Artikel 10 – Externe systemen, AI-diensten, automatiseringen en telefonie

10.1 Floor-IT kan bij de uitvoering van diensten gebruikmaken van software, platformen, API's, hostingdiensten, telecomdiensten, AI-diensten en andere systemen of diensten van derden.

10.2 Floor-IT is niet aansprakelijk voor storingen, uitval, wijzigingen, beperkingen, beëindiging, beveiligingsincidenten, prijswijzigingen of andere tekortkomingen van externe systemen of diensten voor zover deze buiten de redelijke invloedssfeer van Floor-IT liggen.

10.3 Floor-IT is niet aansprakelijk voor de inhoud, juistheid, volledigheid of bruikbaarheid van automatisch gegenereerde output van AI-diensten, automatiseringen of andere externe systemen, tenzij de schade rechtstreeks het gevolg is van een aantoonbaar aan Floor-IT toe te rekenen fout in de overeengekomen inrichting of uitvoering.

10.4 Indien Floor-IT AI-diensten, automatiseringen, telefonieplatforms of andere externe systemen configureert of implementeert, blijft de klant verantwoordelijk voor het uiteindelijke gebruik daarvan en voor de controle van gegenereerde output, beslissingen, communicatie en processen voordat deze worden toegepast indien redelijkerwijs menselijke controle mag worden verwacht.

10.5 De klant is verantwoordelijk voor het rechtmatig gebruik van de door Floor-IT ingerichte systemen en diensten en voor naleving van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder privacywetgeving, telecommunicatieregels, regels omtrent elektronische communicatie en overige voor het gebruik relevante voorschriften.

10.6 Floor-IT is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat de klant of een derde systemen, automatiseringen, configuraties, prompts, koppelingen, workflows, toegangsrechten of instellingen wijzigt zonder voorafgaande afstemming met Floor-IT, voor zover de schade verband houdt met die wijziging.



Versie 2026.02

10.7 Floor-IT is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuist, oneigenlijk of niet overeengekomen gebruik van gespreksopnames, monitoring, AI-functionaliteiten, automatiseringen, telefonievoorzieningen of andere systemen door de klant of derden.

10.8 Indien een externe leverancier zijn dienst, API, functionaliteit, prijsstelling of voorwaarden wijzigt en daardoor aanpassing van een door Floor-IT geleverde oplossing noodzakelijk wordt, geldt die aanpassing als meerwerk, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

10.9 Floor-IT kan geen ononderbroken beschikbaarheid van externe systemen of diensten garanderen, tenzij hiervoor uitdrukkelijk een afzonderlijke SLA of andere schriftelijke beschikbaarheidsgarantie is overeengekomen.

10.10 Indien voor de uitvoering van een dienst accounts, licenties, abonnementen of andere overeenkomsten met derden noodzakelijk zijn, kunnen aanvullende voorwaarden van die derde van toepassing zijn. De klant is verantwoordelijk voor naleving van die voorwaarden voor zover deze op de klant van toepassing zijn.

10.11 Indien een externe dienst wordt beëindigd of zodanig wordt gewijzigd dat voortzetting van de oorspronkelijke oplossing redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Floor-IT zich inspannen om in overleg met de klant een passend alternatief te vinden. Eventuele migratie-, implementatie- of aanpassingswerkzaamheden gelden als meerwerk, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

11.1 Floor-IT is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een aantoonbare en aan Floor-IT toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeengekomen opdracht.

11.2 De aansprakelijkheid van Floor-IT is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht aan de klant in rekening is gebracht, tenzij de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van Floor-IT voor die gebeurtenis een hoger bedrag uitkeert. In dat geval geldt het daadwerkelijk door de verzekeraar uitgekeerde bedrag, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico, als maximum.

11.3 Indien om welke reden dan ook geen uitkering onder een toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Floor-IT beperkt tot het voor de betreffende opdracht in rekening gebrachte bedrag, met een absoluut maximum van € 5.000 per gebeurtenis.

11.4 Samenhangende gebeurtenissen, fouten of tekortkomingen die uit dezelfde oorzaak voortvloeien, worden voor de toepassing van dit artikel als één gebeurtenis beschouwd.

11.5 Floor-IT is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder in ieder geval wordt verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, omzetverlies, verlies van goodwill, bedrijfsstagnatie en schade doordat gegevens of systemen tijdelijk niet beschikbaar zijn, behoudens voor zover deze uitsluiting op grond van dwingend recht niet is toegestaan.

11.6 Indien Floor-IT werkzaamheden aantoonbaar ondeugdelijk heeft uitgevoerd, zal Floor-IT het aan haar toe te rekenen gebrek binnen een redelijke termijn herstellen, voor zover herstel redelijkerwijs mogelijk is. Kosten voor aanvullende werkzaamheden, verbeteringen of werkzaamheden die buiten de oorspronkelijk overeengekomen opdracht vallen, gelden als meerwerk.



Versie 2026.02

11.7 Floor-IT is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat of wordt verergerd doordat de klant of een derde zonder voorafgaande afstemming wijzigingen aanbrengt in apparatuur, software, configuraties, automatiseringen, koppelingen, accounts, toegangsrechten of andere onderdelen van de geleverde oplossing, voor zover de schade verband houdt met die wijziging.

11.8 Floor-IT is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie, instructies of gegevens van de klant of van door de klant ingeschakelde derden, tenzij Floor-IT redelijkerwijs had moeten onderkennen dat deze informatie onjuist of onvolledig was.

11.9 De klant is gehouden redelijke maatregelen te treffen om schade te voorkomen of te beperken. Schade die redelijkerwijs voorkomen of beperkt had kunnen worden en die door het nalaten daarvan is ontstaan of toegenomen, komt niet voor rekening van Floor-IT.

11.10 Floor-IT aanvaardt geen contractuele aansprakelijkheid, garantie, vrijwaring, boete of schadevergoedingsverplichting die verder gaat dan de aansprakelijkheid die zonder die betreffende contractuele afspraak op Floor-IT zou rusten, tenzij Floor-IT daarmee uitdrukkelijk en schriftelijk heeft ingestemd.

11.11 Indien een klant of derde Floor-IT aansprakelijk stelt, mag Floor-IT een aanspraak onmiddellijk bij haar verzekeraar melden. Floor-IT doet zonder voorafgaande toestemming van de verzekeraar geen erkenning van aansprakelijkheid, toezegging tot schadevergoeding of schikking indien dit de verzekeringsdekking kan beïnvloeden.

11.12 De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen gelden niet voor zover beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid op grond van dwingend Nederlands recht niet is toegestaan.

Artikel 12 – Overmacht

12.1 Floor-IT is niet gehouden tot nakoming van een verplichting indien en voor zover nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk of onredelijk bezwarend is als gevolg van een omstandigheid die buiten de redelijke invloedssfeer van Floor-IT ligt.

12.2 Onder overmacht wordt onder meer verstaan: storingen of uitval van internet-, energie-, hosting-, cloud-, telecom- of andere infrastructuur, storingen bij leveranciers of andere derden, cyberincidenten, overheidsmaatregelen, stakingen, vervoersproblemen, brand, natuurrampen, pandemieën, ziekte of uitval van essentiële personen en andere omstandigheden waarop Floor-IT redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.

12.3 Tijdens een periode van overmacht worden de verplichtingen van Floor-IT opgeschort voor zover deze door de overmacht worden geraakt. Overeengekomen termijnen worden verlengd met ten minste de duur van de overmacht en, indien redelijkerwijs noodzakelijk, met de tijd die nodig is om de werkzaamheden verantwoord te hervatten.

12.4 Floor-IT is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend ontstaat doordat verplichtingen als gevolg van overmacht niet, niet volledig of niet tijdig kunnen worden nagekomen.

12.5 Verplichtingen die naar hun aard niet door de overmacht worden geraakt, waaronder reeds ontstane betalingsverplichtingen en kosten voor reeds geleverde producten of uitgevoerde werkzaamheden, blijven van kracht.



12.6 Doorlopende kosten voor externe diensten, licenties, hosting, telefonie, platformdiensten of andere voorzieningen van derden blijven verschuldigd zolang deze diensten beschikbaar blijven of de betreffende kosten door de leverancier aan Floor-IT in rekening worden gebracht.

12.7 Duurt de overmacht langer dan drie maanden en is verdere uitvoering van de betreffende overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten, dan zijn beide partijen gerechtigd het getroffen deel van de overeenkomst schriftelijk te beëindigen zonder verplichting tot schadevergoeding.

12.8 Bij beëindiging op grond van artikel 12.7 blijven reeds uitgevoerde werkzaamheden, geleverde producten, gemaakte kosten en overige reeds ontstane betalingsverplichtingen verschuldigd.

Artikel 13 – Duur, verlenging en opzegging

13.1 Eenmalige opdrachten eindigen nadat de overeengekomen werkzaamheden zijn uitgevoerd en de daaruit voortvloeiende verplichtingen van beide partijen zijn nagekomen.

13.2 Doorlopende diensten en overeenkomsten worden aangegaan voor de schriftelijk overeengekomen duur. Indien geen specifieke duur is overeengekomen, geldt een looptijd van één maand, tenzij uit de aard van de dienst of uit de opdrachtbevestiging duidelijk een andere looptijd volgt.

13.3 Indien voor een doorlopende dienst een minimale contractduur is overeengekomen, kan de overeenkomst gedurende die periode niet tussentijds worden opgezegd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of beëindiging op grond van de wet is toegestaan.

13.4 Na afloop van een overeengekomen minimale contractduur wordt een doorlopende overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

13.5 Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door beide partijen schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand, tenzij schriftelijk een andere opzegtermijn is overeengekomen.

13.6 Floor-IT is gerechtigd een overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te schorten of te beëindigen indien de klant wezenlijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en, voor zover herstel mogelijk is, nalaat deze tekortkoming binnen een redelijke termijn na schriftelijke ingebrekestelling te herstellen.

13.7 Floor-IT is eveneens gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien sprake is van faillissement, surseance van betaling, staking of beëindiging van de onderneming van de klant, fraude, misbruik van diensten, ernstige beveiligingsrisico's of andere omstandigheden waardoor voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Floor-IT kan worden verlangd.

13.8 Beëindiging van een overeenkomst ontslaat de klant niet van betalingsverplichtingen die vóór de beëindiging zijn ontstaan of betrekking hebben op reeds uitgevoerde werkzaamheden, geleverde producten, verstrekte licenties, gemaakte kosten of reeds aangegane verplichtingen tegenover derden.

13.9 Indien Floor-IT bij beëindiging van een overeenkomst nog werkzaamheden moet uitvoeren voor overdracht, export, migratie, afsluiting of ondersteuning, kunnen deze werkzaamheden afzonderlijk als meerwerk in rekening worden gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.



13.10 Afwijkingen van dit artikel zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Een specifieke afspraak over looptijd of opzegging in een offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst geldt uitsluitend voor de betreffende dienst of opdracht.

Artikel 14 – Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

14.1 Partijen behandelen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van een offerte, opdracht, overeenkomst of samenwerking van elkaar ontvangen strikt vertrouwelijk en gebruiken deze uitsluitend voor het doel waarvoor de informatie is verstrekt.

14.2 Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan: bedrijfsinformatie, klantgegevens, persoonsgegevens, technische gegevens, documentatie, configuraties, toegangsgegevens, wachtwoorden, API-sleutels, beveiligingsinformatie, commerciële afspraken, prijsinformatie, strategieën en overige informatie waarvan het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs duidelijk is.

14.3 De verplichting tot vertrouwelijkheid geldt niet voor informatie die aantoonbaar openbaar is, rechtmatig van een derde is verkregen zonder geheimhoudingsverplichting of op grond van een wettelijke verplichting, rechterlijk bevel of bevoegd overheidsverzoek moet worden verstrekt.

14.4 Indien Floor-IT verplicht is vertrouwelijke informatie op grond van wet- of regelgeving of een bindend overheids- of rechterlijk bevel te verstrekken, zal Floor-IT de klant hierover vooraf informeren voor zover dit wettelijk is toegestaan.

14.5 Floor-IT verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving en treft passende technische en organisatorische maatregelen voor zover dit binnen de overeengekomen dienstverlening en verantwoordelijkheid van Floor-IT valt.

14.6 De klant blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de persoonsgegevens die aan Floor-IT worden verstrekt en voor eigen verplichtingen op grond van privacy-, marketing- en communicatiewetgeving, waaronder het beschikken over geldige grondslagen, toestemmingen en opt-ins waar deze vereist zijn.

14.7 Indien Floor-IT bij de uitvoering van een opdracht persoonsgegevens verwerkt als verwerker in de zin van de AVG, sluiten partijen indien wettelijk vereist een afzonderlijke verwerkersovereenkomst.

14.8 De klant verstrekt Floor-IT uitsluitend toegang tot persoonsgegevens, systemen en accounts voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.

14.9 Floor-IT is gerechtigd derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden, mits deze derden voor zover van toepassing aan passende geheimhoudings- en privacyverplichtingen zijn gebonden.

14.10 De verplichtingen uit dit artikel blijven ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht voor zolang de betreffende informatie naar haar aard vertrouwelijk is.

Artikel 15 – Garantie en herstel



Versie 2026.02

15.1 Indien Floor-IT werkzaamheden uitvoert die aantoonbaar niet overeenkomstig de overeengekomen opdracht zijn uitgevoerd, zal Floor-IT het betreffende gebrek binnen een redelijke termijn herstellen, voor zover het gebrek aan Floor-IT kan worden toegerekend en herstel redelijkerwijs mogelijk is.

15.2 Een herstelverplichting geldt uitsluitend voor gebreken die betrekking hebben op de oorspronkelijk overeengekomen werkzaamheden en niet voor aanvullende wensen, gewijzigde omstandigheden, uitbreidingen of andere werkzaamheden die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen.

15.3 Indien herstel noodzakelijk is als gevolg van wijzigingen, handelingen, nalatigheid of onjuist gebruik door de klant of door derden, worden de betreffende werkzaamheden aangemerkt als meerwerk.

15.4 Garantie op door Floor-IT geleverde hardware, software of andere producten van derden is beperkt tot de garantievoorwaarden van de betreffende fabrikant, leverancier of licentiegever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

15.5 Floor-IT geeft geen aanvullende garantie op producten, software of diensten van derden, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.

15.6 Indien voor een specifieke levering of dienst een afzonderlijke garantieperiode is overeengekomen, geldt deze uitsluitend voor de betreffende levering of dienst en binnen de daarbij schriftelijk vastgelegde voorwaarden.

15.7 Een garantie of herstelverplichting vervalt voor zover een gebrek of schade is veroorzaakt of verergerd door wijzigingen, reparaties, configuratieaanpassingen of andere handelingen van de klant of derden zonder voorafgaande afstemming met Floor-IT.

15.8 De klant dient een beroep op garantie of herstel zo spoedig mogelijk na constatering van het gebrek schriftelijk te melden en Floor-IT een redelijke gelegenheid te geven het gebrek te onderzoeken en, indien van toepassing, te herstellen.

Artikel 16 – Geschillen en toepasselijk recht

16.1 Op alle offertes, opdrachten, overeenkomsten, leveringen, diensten en overige rechtsverhoudingen tussen Floor-IT en de klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

16.2 Partijen zullen zich inspannen om een geschil eerst in onderling overleg op te lossen voordat het geschil aan een rechter wordt voorgelegd.

16.3 Indien een geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, wordt het voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

16.4 Voor zover partijen rechtsgeldig een bevoegde rechter mogen aanwijzen, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Floor-IT is gevestigd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

16.5 Het bepaalde in dit artikel laat het recht van Floor-IT onverlet om een vordering voor te leggen aan een andere volgens de wet bevoegde rechter indien dit voor incasso, spoedeisende maatregelen of andere bijzondere omstandigheden noodzakelijk of redelijk is.

Artikel 17 – Slotbepalingen



Versie 2026.02

17.1 Indien een bepaling uit een overeenkomst, opdrachtbevestiging of deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

17.2 Partijen zullen een niet-geldige of niet-afdwingbare bepaling zoveel mogelijk vervangen door een geldige bepaling die qua inhoud, doel en strekking aansluit bij de oorspronkelijke bepaling.

17.3 Schriftelijke communicatie in de zin van deze algemene voorwaarden omvat tevens elektronische communicatie, waaronder e-mail en andere tussen partijen overeengekomen elektronische communicatiekanalen, tenzij uitdrukkelijk een andere vorm is vereist.

17.4 Floor-IT is gerechtigd deze algemene voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. Voor nieuwe opdrachten geldt steeds de versie die bij het aangaan van de betreffende opdracht van toepassing is.

17.5 Wijzigingen van deze algemene voorwaarden die van toepassing worden op een reeds lopende overeenkomst worden vooraf aan de klant meegedeeld. Indien een wijziging de rechten of verplichtingen van de klant wezenlijk wijzigt, wordt een redelijke termijn gehanteerd voordat de wijziging ingaat, tenzij de wijziging noodzakelijk is vanwege wet- of regelgeving, beveiliging of gewijzigde voorwaarden van een externe leverancier.

17.6 De toepasselijke versie van deze algemene voorwaarden wordt vermeld op of beschikbaar gesteld bij de offerte, opdrachtbevestiging, overeenkomst of via een door Floor-IT aangewezen locatie.

17.7 Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na beëindiging van een overeenkomst voort te duren, waaronder bepalingen over betaling, aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, vertrouwelijkheid en geschillen, blijven na beëindiging van kracht.

17.8 Het niet of niet onmiddellijk uitoefenen van een recht door Floor-IT betekent niet dat Floor-IT afstand doet van dat recht.