

Algemene voorwaarden

Floor Daver | Develop Together

In deze 'kleine lettertjes' lees je de afspraken die gelden als je gebruik maakt van mijn diensten of deelneemt aan één van mijn (groeps)programma's.

Contactgegevens:

Floor Daver – Develop Together
Es Novell, Parcela 63 , Pol 122 s/n *(let op dit is geen postadres)*
07840 St Eularia Ibiza
Spanje
Email: post@floordaver.nl
www.floordaver.nl

Postadres
Echt Ierland t.a.v. Floor Daver
Burgemeester Reigerstraat 74
3581 KW Utrecht
Nederland

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Floor: de opdrachtnemer, handelend onder de naam: Floor Daver – Develop Together ingeschreven bij de Kamer van Koophandel van Spanje onder nummer Y4720044K.
2. Je/jij: de cliënt, klant, deelnemer en je die gebruik maakt de diensten van Floor.
3. Overeenkomst: de overeenkomst die je met Floor sluit.
4. Diensten: alle diensten die Floor aanbiedt. - Groepsactiviteiten: alle groepsactiviteiten die Floor aanbiedt zoals workshops, trainingen, retreats en programma's, online en offline.
5. Traject: jouw coachtraject of (online) trainingsprogramma.
6. De offerte: een schriftelijke aanbieding van door Floor te leveren producten en diensten, gespecificeerd naar inhoud, levertijd, prijs en andere condities.
7. Algemene voorwaarden: de onderstaande voorwaarden waarin staat onder welke voorwaarden Floor levert.

2. Algemeen

1. Als je een overeenkomst sluit met Floor of gebruik maakt van haar diensten, dan gelden deze algemene voorwaarden.
2. Algemene voorwaarden of andere voorwaarden van jouzelf gelden niet, tenzij Floor schriftelijk heeft aangegeven dat jouw algemene voorwaarden of jouw andere voorwaarden gelden.

3. Als Floor voor een goede uitvoering van de overeenkomst of diensten derden inschakelt, dan zijn deze algemene voorwaarden ook van toepassing, tenzij anders aangegeven.
4. Indien je een offerte, overeenkomst of opdrachtbevestiging waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn zonder commentaar aanvaardt en behoudt, mag Floor ervan uitgaan dat je het eens bent met deze voorwaarden.
5. Als één of meer bepalingen van deze voorwaarden niet geldig zijn of ongeldig worden verklaard, dan blijft de rest van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden gelden. De ongeldige bepaling wordt dan vervangen door een bepaling die het meeste aansluit.
6. Als Floor niet steeds volgens deze voorwaarden handelt mag je hieruit niet concluderen dat haar voorwaarden niet van toepassing zijn. Floor heeft altijd het recht om volgens deze voorwaarden te handelen.

3. Offertes

1. Een offerte van Floor is geldig zoals dat in de offerte is aangegeven.
2. Als je een offerte aanvaardt, dan heeft Floor altijd de mogelijkheid om de overeenkomst binnen vijf werkdagen zonder opgaaf van redenen te weigeren.
3. Als je een offerte van Floor ontvangen hebt, maar je wilt de overeenkomst veranderen, dan is Floor niet verplicht dit te accepteren. In dat geval overleg je met Floor over mogelijke aanpassing.
4. Offertes die Floor maakt zijn gebaseerd op de informatie die jij gegeven hebt. Indien je onjuiste of niet alle relevante informatie geeft, dan mag Floor de offerte of overeenkomst veranderen.
5. Prijzen in de offerte zijn exclusief Spaanse BTW (IVA 21%). Voor Business to Business geldt dat dat BTW (IVA) wordt verlegd, er wordt dan 0% BTW berekend
6. Eventuele andere kosten zoals reis- en verblijfkosten zijn niet inbegrepen tenzij in de offerte iets anders staat.
7. Een gemaakte offerte geldt niet voor toekomstige overeenkomsten.
8. Floor hoeft zich niet te houden aan de offerte als in de offerte een (schrijf) fout staat.
9. Als in een offerte of overeenkomst een leveringstermijn staat, dan geeft dat geen recht op een schadevergoeding als Floor deze termijn overschrijdt. Als Floor een leveringstermijn afgeeft, is dat altijd als indicatie.

4. Hoe een overeenkomst tot stand komt

1. De overeenkomst begint zodra: Je Floors offerte, opdracht of overeenkomst schriftelijk bevestigt en/of ondertekent (een bevestiging via e-mail valt hier ook onder). Of dat je een factuur voor een desbetreffend programma hebt betaald. Of als Floor, op jouw verzoek, met de werkzaamheden is begonnen.
2. Floor mag een overeenkomst altijd zonder opgaaf van redenen weigeren.
3. Alle gegevens, materialen en documenten maken deel uit van de overeenkomst, tenzij wij samen iets anders hebben afgesproken.

4. Als we een volledige vooruitbetaling afgesproken hebben voor je (coach)traject, dan komt het traject niet tot stand totdat je volledige betaling ontvangen is. Floor stelt dan de totstandkoming en werkzaamheden uit tot het volledige bedrag voldaan is.

5. Hoe we een overeenkomst uitvoeren

1. Voor online trainingen 1. Leer Teamcoachen Toolbox en 2. Leer Teamcoachen en 3. Teamcoachen Exclusief staat een heldere omschrijving van het traject op de website www.floordaver.nl mbt de inhoud, aanpak en een indicatie voor de duur van het traject.
2. Voor Individuele coachtrajecten, teamcoachtrajecten en het traject Teamcoachen Exclusief heeft Floor altijd een intakegesprek met je waarin ze de aanpak en het aantal afspraken mondeling met je bespreekt.
3. Deze afspraken worden in de opdrachtbevestiging of factuur vastgesteld.
4. Als tijdens het traject blijkt dat er meer afspraken plaatsvinden, dan zal dit altijd in overleg met jou gebeuren.
5. Wanneer je een traject onderbreekt, dan dien je dit te hervatten binnen drie maanden. Indien je het traject niet binnen deze tijd hervat, komen de overige afspraken te vervallen. Je krijgt dan geen geld terug voor afspraken die niet hebben plaatsgevonden.
6. Floor kan niet garanderen dat je met de werkzaamheden, coaching, training en advies het gewenste resultaat haalt. Ten aanzien van trajecten afspraken, coaching, advisering en het beoogde resultaat heeft Floor een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.
7. Als het nodig is voor een goede en juiste uitvoering van de overeenkomst kan Floor werkzaamheden door een ander laten doen.
8. Heeft Floor in een offerte, overeenkomst of in een opdrachtbevestiging een levertermijn genoemd, dan is dit nooit een fatale termijn.
9. Floor mag een overeenkomst in verschillende fasen c.q. gedeelten uitvoeren en al uitgevoerde gedeelten ieder apart in rekening brengen.
10. Als dit nodig is, zorg je ervoor dat Floor op jouw locatie, zoals jouw bedrijf of kantoor, kosteloos een werkplek kan gebruiken met benodigde faciliteiten, zoals telefoon, internet, etc.
11. In principe werkt Floor vanuit haar eigen kantoor, indien niet schriftelijk anders is overeengekomen.

6. Jouw medewerking

1. Om de overeenkomst zo goed en zo snel mogelijk te laten verlopen, geef je tijdig aan Floor alle gegevens, materialen en informatie. Verstrek je de gevraagde gegevens, materialen of informatie niet tijdig, dan kan Floor haar werkzaamheden uitstellen totdat zij alles ontvangen heeft.
2. Je bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door jou verstrekte gegevens, materialen en informatie. Floor is niet verantwoordelijk voor de controle van de gegevens, materialen en informatie die je geeft. Ook dienen de verstrekte gegevens, materialen of informatie vrij te zijn van auteursrechten.

3. Ten aanzien van haar dienstverlening heeft Floor een inspanningsverplichting. Jouw volledige inzet en medewerking zijn belangrijk tijdens onze afspraken. Als je van Floor het verzoek krijgt om bijvoorbeeld opdrachten of materialen door te nemen, wordt verwacht dat je dit opvolgt. Je bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig uitvoeren van eventuele opdrachten. Het maken van deze opdrachten is noodzakelijk voor het behalen van een juist resultaat van Floors diensten.

7. Groepsactiviteiten, retreats, programma's en trainingen

Als je deelneemt aan een van Floor groepsactiviteiten, trainingen, retreats of programma's dan gelden de volgende voorwaarden:

1. Floor mag een groepsactiviteit verschuiven naar een andere datum, bijvoorbeeld als er te weinig deelnemers zijn of in geval van overmacht door ziekte, een pandemie of een andere reden dat Floor zich genoodzaakt ziet een andere datum te plannen voor de activiteit. Zij zal je daar op zijn laatst 1 week voor de afgesproken datum over informeren. Indien de nieuwe datum je niet uitkomt, komen Floor en jij een datum overeen waar je wel bij aanwezig kunt zijn.
2. Na aanmelding ontvang je van Floor een factuur per e-mail. Dit kan gaan om een aanbetaling, een betaling in termijnen of betaling van het hele bedrag. Je dient deze factuur binnen 15 dagen te betalen. Als je de factuur te laat betaalt, heeft Floor het recht om jouw deelname te annuleren en daarvoor administratiekosten van vijftien procent van het factuurbedrag in rekening te brengen.
3. Groepsactiviteiten worden aangeboden/gegeven op de opgegeven data en tijden. Floor heeft het recht deze data en/of tijden te wijzigen zonder opgave van redenen. In dit geval zal Floor je telefonisch of per email van deze wijziging op de hoogte brengen. Als Floor deze data of tijden wijzigt na jouw inschrijving, dan kun je samen met Floor bespreken wanneer je wel zou kunnen en een nieuwe datum afspreken.
4. Floor zal zorgdragen voor een goed en ordentelijk verloop van het programma.
5. Bij deelname aan buitenactiviteiten word je geadviseerd voorafgaand aan een activiteit te melden bij een lokale gids als sprake is van een lichamelijke klacht. Forceer niets en neem lichamelijke klachten serieus. Besluit je niet deel te nemen aan een buitenactiviteit, dan is er geen sprake van restitutie.
6. Programmering van buitenactiviteiten zijn afhankelijk van weersomstandigheden. Beoordeling van het doorgaan van deze activiteiten ligt in handen van de lokale gidsen ter plaatse.
7. Respect voor elk mens, ongeacht zijn religie, opvattingen, geaardheid, geslacht en ontwikkeling is een belangrijke kernwaarde. Floor is respectvol naar alle deelnemers en verwacht van jou dat je ook respectvol bent naar elkaar.
8. Floor heeft haar locaties met zorg gekozen om je tijdens de training, retreat of het programma een veilige en leefbare omgeving te bieden. Van jou wordt verwacht dat je de locatie en haar omgeving behandelt met zorg, zoals je eigen huis. Samen dragen we de zorg voor de schoonheid en het schoonhouden van de omgeving. Eventuele schade wordt op de veroorzaker verhaald.

9. Indien je je niet aan de huisregels houdt dan wel de aanwijzingen van het personeel van de locatie of lokale gidsen, kun je uit de cursus, retreat of programma verwijderd worden. Dit geeft je geen rechten op restitutie van deelnamekosten.
10. Het maken van video/film of geluidsopnamen is tijdens de cursus, retreat of programma uitsluitend toegestaan na voorafgaande toestemming van alle deelnemers.
11. Floor is niet aansprakelijk voor enige vorm van blessures of schade of optreden van ziekte tijdens of na de groepsactiviteiten of buitenactiviteiten. Jij exonereert Floor volledig van deze aansprakelijkheid en aanvaard je eigen verantwoordelijkheid voor jouw deelname aan de activiteit.

8. Annulering

De volgende annuleringsbepalingen zijn van kracht, tenzij de website voor enige dienst of product anders vermeldt of tenzij in een overeenkomst tussen jou en Floor anders is overeengekomen.

Annulering Incompany Opdracht

1. Je bent bij annulering van een incompany trainingsopdracht de volgende kosten verschuldigd: Bij annulering van een training
 - a. binnen 1 week voor aanvang 1e trainingsdag, 100% van het offertebedrag.
 - b. binnen 2 weken voor aanvang trainingsdag, 75% van het offertebedrag.
 - c. binnen 3 weken voor aanvang trainingsdag, 50% van het offertebedrag.
 - d. binnen 4 weken voor aanvang van de trainingsdag 25% van het offertebedrag
 - e. eerder dan 4 weken voor aanvang trainingsdag, geen kosten.
2. Annulering van een opdracht dient per email te geschieden. Annulering is een feit als Floor ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum en het tijdstip van ontvangen van de annuleringsemail.

Annulering Open inschrijving

1. Onder 'open inschrijving' wordt elke vorm van begeleiding of ondersteuning door Floor bedoeld waarbij individuele deelnemers zich kunnen inschrijven voor o.a. training, workshop informatiebijeenkomsten, webinars of online trainingen.
2. Floor behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden of onvoldoende belangstelling voor een 'open inschrijving' deze te annuleren, doch zal voorstellen doen ten aanzien van eventuele alternatieve data of mogelijkheden. Bij annulering door Floor, indien geen gebruik gemaakt wordt van alternatieve mogelijkheden, heb je recht op restitutie van het betaalde bedrag.
3. Floor heeft het recht om - met duidelijke opgave van redenen - jouw deelname te weigeren, in welke gevallen je recht hebt op terugbetaling van het volledige betaalde bedrag.
4. Annulering kun je in geval van een open inschrijving (Teamcoachen Exclusief uitgezonderd) kan tot 2 weken voor aanvang van de dienst kosteloos geschieden, tenzij op de website anders staat vermeld. Bij annulering binnen 2 weken voor aanvang van de eerste trainings- of begeleidingsdag ben je de gehele overeengekomen prijs verschuldigd.

5. Voor het programma Teamcoachen Exclusief gelden dezelfde annuleringsbepalingen als een incompany opdracht.
6. In alle gevallen mag, na overleg vooraf met Floor, een vervanger met dezelfde opleidingsvraag worden gestuurd.
7. Annulering dient uitsluitend per - door Floor bevestigde email - te geschieden. Als moment van annuleren geldt de datum en tijdstip van ontvangen van deze email door Floor.
8. Wanneer jij of jouw vervanger op de eerste dag van de training niet verschijnt wordt dit aangemerkt als annulering. Het is dan niet meer mogelijk de rest van het programma te volgen en tevens niet meer mogelijk om een vervanger te sturen.

Annulering één-op-één begeleiding op afspraak, zoals adviesgesprekken of individuele sessies.

1. In geval van een bestaande afspraak voor begeleidings- of adviesgesprekken of andere één op één begeleiding, heb je het recht tot uiterlijk 36 uur voor aanvang kosteloos een nieuwe afspraak te maken of te annuleren.
2. Indien de afspraak binnen 36 uur voor aanvang wordt verplaatst of geannuleerd, ben je de gehele overeengekomen prijs voor de geannuleerde of verplaatste sessie verschuldigd.

Annulering langlopende opdrachten

Indien de overeenkomst een langlopend traject van meerdere vooraf overgekomen sessies betreft, geldt voor wat betreft annulering door geldt vóór aanvang van het traject de opgenomen annuleringsregeling voor "Open Inschrijvingen". Tussentijdse annulering is in beginsel niet mogelijk. De overeengekomen prijs blijft verschuldigd, tenzij er naar het oordeel van Floor aanleiding is om anderszins over een te komen.

Annulering online programma Leer Teamcoachen

Bij schriftelijke annulering van het online programma binnen 15 dagen na aanmelding inclusief het tonen van de gemaakte opdrachten uit de eerste 2 modules, krijg je de volledige investering retour. Bij annulering na 15 dagen na aanmelding is ben je de overeengekomen prijs verschuldigd.

Annulering online programma Leer Teamcoachen Toolbox

Na aankoop van het programma Leer Teamcoachen Toolbox is het niet mogelijk om te annuleren. Je bent de overeengekomen prijs verschuldigd.

10. Afspraken

1. Je moet tijdig aanwezig zijn op onze afspraken.
2. Als je een afspraak wilt afzeggen dan dien je dat telefonisch of per e-mail aan Floor te melden. Wanneer je een afspraak afzegt waarbij Floor een plek op locatie heeft gehuurd, dan kan Floor kosten in rekening brengen als je dit doet binnen achtenveertig uur voor de afspraak.

3. Wanneer Floor een afspraak annuleert wegens ziekte of andere overmachtssituatie, dan wordt een nieuwe afspraak gemaakt. Floor kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die hiervan het gevolg is.
4. Als je drie keer een afspraak afzegt, dan heeft Floor het recht om het traject te beëindigen.

11. Wijzigen van de overeenkomst

1. Als het nodig blijkt of raadzaam is de diensten of de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen dan zullen we hierover overleggen.
2. Wijziging of aanvulling is alleen mogelijk in overleg en met instemming van Floor.
3. Floor mag een verzoek tot wijziging of aanvulling altijd weigeren.
4. Als Floor haar diensten niet kan nakomen door omstandigheden die bij aanvang van de overeenkomst niet bekend waren, heeft Floor het recht te vorderen dat de inhoud van de training, coaching en/of advisering gewijzigd wordt zodat uitvoering mogelijk blijft.

12. Vertrouwelijkheid

1. Zowel jij als Floor houden alle vertrouwelijke verstrekte informatie geheim. Informatie die al in het openbaar bekend was of informatie die in een gerechtelijke procedure gebracht wordt, vallen hier niet onder. Dat geldt ook voor informatie die Floor op grond van een wettelijke verplichting moet doorgeven aan een officiële instantie.
2. Je mag adviezen, rapporten, teksten of andere (schriftelijke) materialen die je van Floor gekregen hebt, niet verspreiden of op een andere manier openbaar maken. Ook vertel je, zonder toestemming van Floor, aan derden niets over de aanpak of de manier van werken van Floor.
3. Floor kan opgedane kennis en ervaring gebruiken, zolang Floor maar geen vertrouwelijke informatie over jou of jouw bedrijf aan een derde vertelt.

13. Wijziging, beëindiging en ontbinding van de opdracht

1. Floor kan haar verplichtingen en de uitvoering van de overeenkomst en werkzaamheden uitstellen, beëindigen of opzeggen in de volgende gevallen:
 - Je komt jouw plichten uit de overeenkomst en deze voorwaarden niet na.
 - Floor heeft zaken ontdekt waardoor zij vreest dat jij je plichten niet zult of niet kunt nakomen.
2. Is er sprake van liquidatie, surseance van betaling, een faillissement of zijn er andere omstandigheden waardoor je niet meer zelf over je geld kan of mag beschikken, dan mag Floor, zonder dat zij schadeloos is de overeenkomst beëindigen.
3. Als je met Floor een overeenkomst bent aangegaan, dan kun je deze niet zomaar – kosteloos – beëindigen. Wil je de overeenkomst toch beëindigen, dan kan Floor alle gemaakte kosten in rekening brengen en eventueel overige schade rente, nadeel e.d.) bij jou in rekening brengen.

4. Floor mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruikmaken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden geveerd. Floor behoudt daarbij aanspraak op betaling van de facturen voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan jou onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, mogen deze in rekening worden gebracht.
 - Indien jij tot voortijdige beëindiging bent overgegaan, ben je verplicht aan Floor het volledig geoffreerde bedrag te betalen.

14. Betaling en incassokosten

1. Facturen moet je binnen vijftien dagen na factuurdatum volledig betalen. Het factuurbedrag maak je over via bank of middels online betalen.
2. Een traject moet je vooraf volledig betalen, tenzij Floor je een andere mogelijkheid heeft gegeven. Zolang Floor geen betaling van jou heeft ontvangen, zal het traject niet worden gestart.
3. Als we dit vooraf hebben afgesproken, dan kun je een traject in een aantal afgesproken termijnen betalen. Als er sprake is van een betalingsachterstand, dan mag Floor haar werkzaamheden staken. De werkzaamheden en afspraken worden in zo'n situatie pas weer hervat vanaf het moment dat je de volledige openstaande bedragen inclusief de wettelijke (handels)rente hebt betaald.
4. Facturen worden via e-mail verstuurd.
5. Als je betaalt via de bank en/of online, dan kunnen op deze betaling de algemene voorwaarden van deze derde (bank of het online betaalsysteem) van toepassing zijn. Floor heeft hierop geen invloed.
6. Ben je het niet eens met de hoogte van het factuurbedrag, dan krijg je daarmee geen uitstel om te betalen. Je moet de factuur toch gewoon voldoen.
7. Als je te laat bent met betalen dan mag Floor nadat zij jou een betalingsherinnering heeft gestuurd, rente in rekening brengen over het factuurbedrag en de incassokosten. De rente is één procent per maand.
8. Floor mag alle (buitengerechtelijke) kosten in rekening brengen die zij maakt om ervoor te zorgen dat je de factuur betaalt. De incassokosten zijn vijftien procent van het factuurbedrag met een minimum van honderd euro.

15. Eigendomsvoorbehoud

1. Alle materialen die je van Floor hebt ontvangen blijven eigendom van Floor tot je je verplichtingen bent nagekomen.
2. Zaken die van Floor zijn mag je niet verkopen of verpanden. Als iemand anders beslag legt op iets wat van Floor is, dan moet je dat binnen vijf werkdagen aan haar mededelen.

16. Intellectueel eigendomsrecht

1. Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten blijven bij Floor, tenzij wij iets anders afgesproken hebben.
2. Floor behoudt alle rechten van intellectuele eigendom op verstrekte documenten, adviezen, rapportages, modellen, trainingsmaterialen etc. Je mag haar gegevens of gedeelten uit de verstrekte documenten, adviezen, rapporten, modellen, trainingsmateriaal etc. niet zonder haar toestemming openbaar maken, exploiteren of verveelvoudigen.

17. Overmacht

1. Ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van Floor ontslaat haar van het nakomen van de overeengekomen leveringstermijn of van haar leveringsplicht, zonder dat de je uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden en interesten kan doen gelden.
2. In geval van overmacht zal Floor je daarvan onverwijld mededeling doen. Je hebt na ontvangst van deze mededeling gedurende acht dagen de tijd de opdracht schriftelijk te annuleren, echter onder de verplichting om van Floor af te nemen en haar te vergoeden het uitgevoerde gedeelte van de opdracht en de door haar gemaakte (on)kosten.
3. Werkstakingen in het bedrijf van Floor, haar leveranciers en anderen die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht vallen ook onder overmacht.
4. Floor is ook niet verantwoordelijk voor overmacht situaties zoals stakingen bij post, telefoondienst of internetprovider, vliegverkeer, pandemie, of een algemeen straat- en vervoersverbod opgelegd door de Spaanse of Nederlandse overheid en het staken van het openbaar vervoer.

18. Aansprakelijkheid

1. Floor is niet aansprakelijk en verantwoordelijk voor schade die is ontstaan doordat Floor is uitgegaan van de door jou gegeven onjuiste en/of onvolledige gegevens, materialen en/of informatie of door een tekortkoming van jou.
2. Is Floor aansprakelijk dan is zij alleen aansprakelijk voor directe schade en niet voor indirecte schade zoals gemiste besparingen, reputatieschade, gemiste winst of teleurstellende verwachtingen.
3. Floor haar aansprakelijkheid in elk geval beperkt tot maximaal het factuurbedrag.
4. Je dient Floor binnen een jaar na ontdekking van haar aansprakelijkheid aansprakelijk te stellen. Floor aansprakelijk stellen na deze termijn heeft tot gevolg dat je geen recht meer hebt op enige schadevergoeding.

19. Applicatiegebruik van online producten, diensten en leermiddelen

1. Floor draagt zorg voor de beschikbaarheid van de server en netwerk, overeenkomstig het overeengekomen servicelevel waarbij zij zich inspant om zo optimaal mogelijk aan dit servicelevel te voldoen. Floor aanvaardt echter geen enkele aansprakelijkheid als dit level op enig moment niet gerealiseerd kan worden.

2. Floor is niet aansprakelijk voor uitval of onbereikbaarheid ten gevolge van storingen in het internet of bij andere providers, uitval van elektriciteit e.d.
3. Het is jou niet toegestaan de applicatie en/of de beschikbaar gestelde schijfruimte te gebruiken voor:
 - handelingen en/of gedragingen in strijd met de toepasselijke wettelijke bepalingen, de Netiquette of de richtlijnen van de Reclame Code Commissie;
 - het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het omgevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud (spammen);
 - het inbreuk plegen op de auteursrechtelijke beschermde werken of anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
 - het openbaar maken of verspreiden van strafbare teksten en/of beeld of geluidmateriaal, waaronder kinderpornografie en discriminerende uitingen;
 - seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
 - het zonder toestemming binnendringen van andere computers of sites op het internet of intranet, waarbij enige beveiliging wordt doorbroken en/of toegang wordt verworven door een technische ingreep met behulp van valse signalen of een valse sleutel, dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid (hacken);
 - het afsplitsen van (computer) processoren die na het verbreken van de (online) verbinding met Floor blijven lopen binnen Floors bedrijf of het internet.
 - het verspreiden van computervirussen.
4. Het is je niet toegestaan de applicatie te gebruiken voor erotisch, pornografisch of racistisch materiaal, illegale software, illegale MP3 en hiermee vergelijkbaar materiaal.
5. Floor heeft het recht in onderstaande gevallen jou de toegang zonder voorafgaande waarschuwing en zonder opgave van redenen met onmiddellijke ingang volledig voor alle gebruik te blokkeren en je gegevens van de server te verwijderen, zonder dat je enig recht op schadevergoeding kan doen gelden en met de gehoudenheid aan Floor alle schade ten gevolge van de overtreding door Floor of door derden geleden te vergoeden:
 - indien je het gestelde in de artikelen overtreedt of indien er een ernstig vermoeden van overtreding bestaat;
 - indien (een onderdeel) van de site van jou oorzaak is of dreigt te worden van het 'down' gaan of onbereikbaar worden van de server van Floor;
 - indien blijkt dat je valse en/of verkeerde persoons- of bedrijfsgegevens hebt opgegeven;
 - indien blijkt dat je de overeenkomst onder valse voorwendsels bent aangegaan;
 - indien je niet voldoet aan je betalingsverplichtingen.

Floor draagt zorg voor een regelmatige back-up van alle bestanden op de server, maar draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor eventueel verlies van gegevens en de daaruit voortvloeiende schade.

Het is je niet toegestaan de toegangsgegevens van de applicatie aan derden te verstrekken of de applicatie op andere wijze door derden te laten gebruiken.

Floor is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de applicatie (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit benodigd is voor het benodigd onderhoud of voor verbetering van het systeem of de applicatie.

Het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de applicatie geeft je nimmer het recht op enige terugbetaling van de overeengekomen gebruikskosten van de applicatie.

20. Aansprakelijkheid online programma's

1. Floor draagt geen aansprakelijkheid voor enige schade, hoe ook genaamd en door welke oorzaak ook ontstaan, anders dan ten gevolge van eigen opzet of grove schuld, door jou te bewijzen en dan nog slechts tot een maximum van het bedrag van de door Floor te verrichten werkzaamheden of leveringen of een evenredig deel daarvan. Floor aanvaardt geen aansprakelijkheid voor bedrijfs- of gevolgschade ten gevolge van tekortkomingen aan het door haar of door haar bemiddeling geleverde.
2. Floor aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de eventuele aanwezigheid van virussen op de door haar geleverde informatiedragers of op via het internet geleverde of binnengehaalde gegevens of software. Je dient de aangeleverde informatiedragers, gegevens of software zelf op aanwezigheid van virussen te testen.
3. Je bent gehouden Floor schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen Floor instellen inzake van schade ontstaan door of met het geleverde.
4. Floor verplicht zich de door de jou ter beschikking gestelde gegevens, bescheiden e.d. vertrouwelijk te behandelen als een goed huisvader te bewaren, doch aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor teloorgaan door brand, diefstal of breuk, e.d. voor zover niet door de verzekering gedekt.
5. Floor gaat zorgvuldig om met de door de jou verstrekte naam, adres en e-mailgegevens en gebruikt deze nimmer voor andere doeleinden dan omschreven in het aanbod noch verstrekt zij deze gegevens aan derden.
6. Adviezen worden door Floor naar beste weten en geheel te goeder trouw verstrekt, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of schade, direct of indirect voortvloeiende uit de inhoud van de door haar gegeven adviezen.

21. Eigendomsrecht en copyright online producten en diensten

1. Je verplicht je de geleverde of ter beschikking gestelde ideeën, werkwijzen, teksten, cursusmateriaal, adviezen e.d. slechts aan te wenden voor eigen gebruik en deze niet, op welke wijze dan ook, hetzij tegen vergoeding hetzij om niet, aan derden ter beschikking te stellen, noch op welke andere manier dan ook te handelen of nalaten te handelen, zodat derden hierover kunnen beschikken.

2. Alle rechten van industriële of intellectuele aard, zoals o.a. auteursrecht en copyright met betrekking tot de van Floor afkomstige of door Floor gebruikte ideeën, werkwijze, teksten, cursusmateriaal, adviezen e.d. worden en blijven zowel tijdens de uitvoering van de opdracht als daarna uitdrukkelijk en uitsluitend onvervreemdbaar eigendom van Floor, een en ander ongeacht het aandeel in de totstandkoming van de ideeën, werkwijzen, teksten, cursusmateriaal, adviezen e.d. van de je zelf of van ingeschakelde derden. De uitoefening van deze rechten –openbaarmaking of overdracht van gegevens daaronder inbegrepen – is zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht uitdrukkelijk en uitsluitend aan Floor voorbehouden.
3. Het is je niet toegestaan de uitvoering de ideeën, werkwijzen, teksten, cursusmateriaal, adviezen e.d. van Floor te wijzigen, te herhalen of te vermenigvuldigen, ook niet wanneer het slechts een deel hiervan betreft, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Floor. Floor kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden, het betalen van een geldelijke vergoeding inbegrepen.
4. Floor heeft – tenzij zulks bij opdracht uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen – het recht om tijdens een opdracht opgedane kennis en vervaardigd (nieuw) cursusmateriaal opnieuw voor andere jes te gebruiken, zonder hiervoor jou op enigerlei wijze een vergoeding verschuldigd te zijn.
5. Floor heeft voor promotionele doeleinden het recht van door haar uitgevoerde projecten een beschrijving te maken en deze te verveelvoudigen en openbaar te maken met inachtneming van vertrouwelijke gegevens.
6. Aangeschafte materialen in de vorm van trainingen, boeken, fysiek of digitaal kunnen niet worden geruild of geretourneerd.

22. Klachten

1. Wanneer je een klacht hebt over de overeenkomst, Floors werkzaamheden, diensten of de factuur, dan moet je dit binnen zeven dagen na ontdekking, respectievelijk de factuurdatum, schriftelijk aan Floor doorgeven. Als je de klacht niet binnen deze termijn hebt ingediend, mag Floor ervan uitgaan dat je de overeenkomst en/of haar werkzaamheden, respectievelijk de factuur, goedkeurt.
2. Heb je een klacht, dan moet je jouw verplichtingen wel nog steeds nakomen, tenzij Floor jouw klacht terecht vindt.
3. Is je klacht terecht, dan kan Floor het factuurbedrag wijzigen, het werk gratis verbeteren of het opnieuw doen.

22. Welk recht geldt en naar welke rechter?

1. Op alle overeenkomsten, facturen, offertes en diensten geldt het Nederlands recht. Ook als je in het buitenland woont of jouw bedrijf in het buitenland gevestigd is.
2. Een geschil wordt pas voorgelegd aan een rechter nadat wij geprobeerd hebben het geschil onderling op te lossen.
3. Komen we er onderling niet uit, dan wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Floor, Ibiza, Spanje.

Floor kan een geschil voorleggen aan een bemiddelaar die helpt bij het oplossen van het geschil.