



## Algemene voorwaarden

Ellen Tiben is een eenmanszaak gevestigd aan de Hoofdstraat 95D, 2406 GE in Alphen aan den Rijn en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 56086083.

### Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Ellen Tiben: de gebruiker van deze algemene voorwaarden.
2. Consument: de natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die via email of op de website van Ellen Tiben [www.ellentiben.nl](http://www.ellentiben.nl) een product of dienst koopt en hiermee een overeenkomst op afstand aangaat.
3. Koper: de rechtspersoon of natuurlijk persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die via email of op de website van Ellen Tiben [www.ellentiben.nl](http://www.ellentiben.nl) een product of dienst koopt.
4. Schriftelijk: zowel traditionele schriftelijke communicatie als communicatie per email.

### Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, bestellingen, consulten en overige werkzaamheden van Ellen Tiben.
2. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de koper, hoe dan ook genaamd, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende overeenkomsten of vervolg overeenkomsten.
4. Ellen Tiben mag deze algemene voorwaarden wijzigen en/of aanvullen. De consument/koper ontvangt hierover vooraf schriftelijk bericht.
5. In het geval één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing.
6. In het geval de inhoud van de overeenkomst, strijdig is met de inhoud van deze algemene voorwaarden, heeft de inhoud van de overeenkomst voorrang.
7. In het geval een bepaling uit deze algemene voorwaarden onredelijk bezwarend blijkt te zijn voor de consument, is de bepaling niet van toepassing.

### Bestelling

1. Alle aanbiedingen en offertes van Ellen Tiben zijn vrijblijvend.
2. Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
3. De consument/koper zorgt ervoor dat de gegevens die hij verstrekt aan Ellen Tiben, juist, volledig en actueel zijn.
4. De inhoud van de overeenkomst bestaat uitsluitend uit de diensten en/of producten die in de aanbieding of offerte zijn omschreven.
5. Ellen Tiben is niet gebonden aan kennelijke vergissingen of verschrijvingen.

### Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen de consument/koper en Ellen Tiben komt tot stand doordat de consument/koper een product of dienst koopt via de website van Ellen Tiben of nadat Ellen Tiben een bestelling per email aan de consument/koper heeft bevestigd. Ellen Tiben gaat er vanuit dat de bevestiging een juiste en volledige beschrijving is van de bestelling, tenzij de consument/koper, zonder onnodige vertraging, schriftelijk laat weten dat dit niet zo is.
2. Aanvullende of gewijzigde afspraken zijn slechts van toepassing als deze door Ellen Tiben schriftelijk zijn bevestigd.



3. De consument/koper gaat ermee akkoord dat voor communicatie gebruik gemaakt mag worden van alle op dat moment gebruikelijke communicatiemiddelen, in het bijzonder communicatiemiddelen die werken via een internetverbinding.

### **Herroepingsrecht**

1. Als de consument een bestelling plaatst bij Ellen Tiben komt er een overeenkomst op afstand tot stand. De consument heeft hierbij het recht de overeenkomst te ontbinden binnen 14 dagen:
  - a. te rekenen vanaf de dag van ontvangst, in het geval de bestelling een product betreft
  - b. te rekenen vanaf de dag van aankoop, in het geval de bestelling een dienst betreft.Als u als consument gebruik wilt maken van dit recht, moet u binnen de hiervoor genoemde termijn een email sturen naar [info@ellentiben.nl](mailto:info@ellentiben.nl). De kosten voor het terugsturen van het product, komen voor rekening van de consument.
2. In het geval de consument de factuur al betaald heeft, zal Ellen Tiben het bedrag uiterlijk binnen dertig (30) dagen na herroeping terugbetalen.
3. Bij aanschaf van het gezond nu pakket gelden afwijkende regels. Het gezond nu pakket bestaat uit een levering van digitale inhoud (weekmenu's) en meerdere consulten (begeleiding). Nadat de consument het intake- en anamneseformulier ingevuld en ondertekend heeft geretourneerd naar Ellen Tiben, is ontbinding van de overeenkomst niet meer mogelijk. De consument doet hierbij afstand van het recht van ontbinding.
4. Voor de supermarktsafari of een los consult, waarbij een consument op een bepaalde datum en tijdstip aanwezig dient te zijn op een locatie of online, is tevens het ontbindingsrecht uitgesloten. De consument heeft wel de mogelijkheid een andere persoon in de plaats te stellen.

### **Privacy**

1. Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten is ook de privacyverklaring van Ellen Tiben van toepassing. Deze is te lezen via onze website [www.ellentiben.nl](http://www.ellentiben.nl). Ellen Tiben zal de door de consument/koper verstrekte gegevens alleen opslaan en gebruiken voor de doelen als beschreven in de privacyverklaring.

### **Uitvoering van de overeenkomst**

1. Ellen Tiben zal de overeenkomst naar beste inzicht, kennis en kunde uitvoeren en neemt met het sluiten van de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich. Hoewel Ellen Tiben erg tevreden cliënten heeft, kan Ellen Tiben niet garanderen dat de consument/koper het gewenste resultaat behaalt. De consument/koper is zelf verantwoordelijk voor het volgen van het voedings- medisch en/of trainingsadvies.
2. Ellen Tiben staat ervoor in dat de diensten en/of producten voldoen aan de overeenkomst, de vermelde specificaties, de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van aankoop bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
3. De consument/koper levert alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst door Ellen Tiben, op tijd aan. Onder gegevens wordt onder andere verstaan het ingevulde en ondertekende intake- en anamneseformulier dat de consument/koper per email van Ellen Tiben heeft ontvangen. Dit formulier dient uiterlijk twee (2) dagen voor het consult in het bezit te zijn van Ellen Tiben. Het formulier dient aangeleverd te worden op de manier zoals beschreven in het formulier. Als de benodigde gegevens niet op tijd, niet volledig of niet op de juiste manier door Ellen Tiben zijn ontvangen, heeft Ellen Tiben het recht de uitvoering van de overeenkomst uit te stellen. Extra kosten die hierbij gemaakt worden, zijn voor rekening van de consument/koper.
4. In het geval de consument/koper een product heeft besteld, geldt als plaats van levering het adres dat de consument/koper aan Ellen Tiben kenbaar heeft gemaakt.
5. In het geval een consument tijdens de looptijd van het gezond nu pakket besluit het gezond nu pakket niet af te willen maken, heeft de consument enkel recht op restitutie van een deel van het aankoopbedrag voor de weekmenu's die de consument nog niet heeft ontvangen.



Bij annulering is Ellen Tiben gerechtigd ook de gereserveerde tijd voor ingeplande consulten, die onderdeel zijn van het gezond nu pakket, in rekening te brengen als ook de door Ellen Tiben verrichte werkzaamheden. Onder verrichte werkzaamheden vallen ook voorbereidende werkzaamheden die niet direct zichtbaar zijn voor de consument.

### **Consulten**

1. Consulten kunnen zowel in fysieke vorm als telefonisch of via beeldbellen plaatsvinden.
2. De consument/koper is zelf verantwoordelijk voor het inplannen van een consult met Ellen Tiben. Het verzoek tot het maken van een afspraak wordt door de consument/koper telefonisch of per email aan Ellen Tiben kenbaar gemaakt. In onderling overleg zal vervolgens een consult ingepland worden.
3. In het geval de consument/koper verhinderd is voor het consult, dient de consument/koper dit uiterlijk 24 uur van te voren te melden bij Ellen Tiben. Wanneer de consument niet of niet tijdig annuleert, is Ellen Tiben gerechtigd de kosten voor het consult in rekening te brengen bij de consument/koper.

### **Levertijd**

1. De weekmenu's die onderdeel zijn van het gezond nu pakket, worden op vrijdagen via email aan de consument/koper verstrekt. Het eerste weekmenu ontvangt de consument/koper op de eerste vrijdag na het consult.
2. Ellen Tiben zal geaccepteerde bestellingen van producten, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de betaling, verzenden tenzij anders afgesproken. Ellen Tiben kan geen uitspraak doen over de dag van levering.
3. In het geval Ellen Tiben verwacht dat een levertijd niet gehaald zal worden, zal zij dit aan de consument/koper schriftelijk laten weten. Een overschrijding van de levertijd geeft de consument/koper dan niet het recht de overeenkomst met Ellen Tiben te ontbinden of schadevergoeding of een andere vorm van compensatie van Ellen Tiben te eisen.

### **Betaling**

1. Bestellingen die geplaatst worden via de website, worden tijdens het bestelproces betaald via IDEAL of Paypoll. Voor producten en/of diensten die per email worden besteld, geldt een betalingstermijn van acht (8) dagen na factuurdatum.
2. De betalingsbevestiging/factuur wordt aan de consument/koper toegezonden per email.
3. Wanneer de koper de factuur niet op tijd betaalt, is Ellen Tiben gerechtigd een maandelijkse rente in rekening te brengen van 5%, waarbij een gedeelte van een maand als gehele maand wordt gerekend. De hoogte van de rente voor de consument is gelijk aan de wettelijke rente. Naast de wettelijke rente worden incassokosten in rekening gebracht van minimaal € 150,-. Voor de consument is de wettelijke regeling voor incassokosten van toepassing.

### **Aansprakelijkheid**

1. Ellen Tiben is alleen aansprakelijk voor schade die het gevolg is van de uitvoering van de overeenkomst, als er sprake is van een wettelijke of contractuele toerekenbare tekortkoming, opzet of grove schuld van Ellen Tiben.
2. Iedere aansprakelijkheid van Ellen Tiben is beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de overeenkomst.
3. Ellen Tiben is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat Ellen Tiben is uitgegaan van door of namens de consument/koper verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid bij Ellen Tiben kenbaar behoorde te zijn.
4. Alle aanspraken uit hoofde van deze algemene voorwaarden verjaren, in afwijking op de wettelijke verjaringstermijn, door verloop van één jaar na beëindiging van de overeenkomst.



### **Vrijwaring**

1. De consument/koper vrijwaart Ellen Tiben voor alle aanspraken van derden, inclusief de redelijke kosten van juridische bijstand, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden, behalve schade veroorzaakt door opzet of grove schuld aan de zijde van Ellen Tiben.

### **Intellectuele eigendomsrechten**

1. Alle auteursrechten en overige rechten van intellectuele eigendom zoals teksten, afbeeldingen en video's, welke voortkomen uit de uitvoering van de overeenkomst of welke via de website [www.ellentiben.nl](http://www.ellentiben.nl) en/of social media kanalen worden getoond, berusten uitsluitend bij Ellen Tiben en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ellen Tiben worden vermenigvuldigd, openbaar worden gemaakt of op een andere manier worden verspreid of getoond aan derden.
2. Het is de consument/koper niet toegestaan, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ellen Tiben, door haar geproduceerde werken zoals: werkwijzen, formulieren, weekmenu's en adviezen te exploiteren of aan derden te verstrekken.
3. In geval de consument/koper zich niet houdt aan het bepaalde onder 1. en 2. is Ellen Tiben gerechtigd haar schade te verhalen op de consument/koper.
4. Ellen Tiben mag de kennis en auteursrechtelijke werken die voortkomen uit de uitvoering van de overeenkomst, gebruiken voor andere doeleinden, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie met derden wordt gedeeld.

### **Geheimhouding**

1. Zowel consument/koper als Ellen Tiben zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Vertrouwelijke informatie is in ieder geval de informatie waarvan is medegedeeld dat deze vertrouwelijk is of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze geheimhouding is niet van toepassing voor zover wettelijke- of beroepsregelingen of verzekeringsvoorwaarden aan Ellen Tiben een informatieplicht opleggen.

### **Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op alle door Ellen Tiben gesloten en te sluiten overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen Ellen Tiben en de consument/koper worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam tenzij een dwingende wettelijke bepaling zich hier tegen verzet. Dit geldt ook voor geschillen die slechts door één van de partijen als geschil worden gezien.

### **Klachten**

1. Als de consument/koper niet tevreden is over de begeleiding door Ellen Tiben, dient hij dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien (14) dagen na het ontstaan van de klacht, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk te melden bij Ellen Tiben.
2. Ellen Tiben zal uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht en waar mogelijk een oplossing voorstellen.
3. Partijen zullen altijd proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.