

## Algemene voorwaarden Ellen Tiben

Ellen Tiben is gevestigd aan de Oranjestraat 65, 2405 BE in Alphen aan den Rijn (geen bezoekadres) en als eenmanszaak ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 56086083.

Ellen Tiben is Hashimoto en schildklier expert en biedt leefstijl- en voedingsadvies en coaching aan particulieren op door middel van verschillende trajecten.

In deze algemene voorwaarden lees je onder welke voorwaarden je gebruik kunt maken van mijn diensten en producten. Ik heb geprobeerd deze algemene voorwaarden zo duidelijk mogelijk te schrijven en hierbij zo min mogelijk gebruik te maken van ingewikkelde juridische termen. Zijn de voorwaarden (op onderdelen) toch onduidelijk, neem dan gerust contact met mij op.

### Artikel 1 – Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Ellen Tiben:** de aanbieder van diensten en producten en daarmee de gebruiker van deze algemene voorwaarden.

**Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (particuliere klant), die via e-mail, social media of op de website van Ellen Tiben [www.ellentiben.nl](http://www.ellentiben.nl) een product of dienst koopt en daarmee een overeenkomst op afstand aangaat.

**Zakelijke klant:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon die wel handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (bedrijf), die via email, social media of op de website van Ellen Tiben [www.ellentiben.nl](http://www.ellentiben.nl) een product of dienst koopt.

**Schriftelijk:** zowel traditionele schriftelijke communicatie als communicatie per email.

Voor de leesbaarheid van deze algemene voorwaarden worden de Consument en de Zakelijke klant ook wel aangeduid met 'je, jij, jou of jouw' en worden alle partijen samen ook wel 'Partijen' genoemd.

### Artikel 2 - Wanneer zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, producten, diensten, bestellingen, consulten en overige werkzaamheden van Ellen Tiben.
- 2.2 Eventueel door de Zakelijke klant gehanteerde algemene voorwaarden, hoe dan ook genaamd, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 2.3 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende overeenkomsten of vervolg overeenkomsten.
- 2.4 Ellen Tiben mag deze algemene voorwaarden wijzigen en/of aanvullen. Hierover ontvang je vooraf bericht.
- 2.5 In het geval één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar (ongeldig) zijn, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing.
- 2.6 Wanneer de inhoud van een tussen Partijen gesloten overeenkomst, in strijd is met de inhoud van deze algemene voorwaarden, dan gaat de overeenkomst voor op deze algemene voorwaarden.
- 2.7 In het geval een bepaling uit deze algemene voorwaarden onredelijk bezwarend blijkt te zijn voor de Consument, dan is de bepaling niet van toepassing.

### Artikel 3 – Aanbod

- 3.1 Alle aanbiedingen en offertes van Ellen Tiben zijn vrijblijvend. Dit betekent dat Ellen Tiben het aanbod kan wijzigen. Wanneer een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of in het geval er voorwaarden verbonden zijn aan het aanbod, wordt dit uitdrukkelijk in het aanbod vermeld.
- 3.2 Alle genoemde prijzen zijn exclusief btw. Voor consumenten zijn genoemde prijzen inclusief btw.
- 3.3 Jij zorgt ervoor dat de gegevens die je aan Ellen Tiben verstrekt, juist, volledig en actueel zijn.
- 3.4 De inhoud van de overeenkomst bestaat uitsluitend uit de diensten en/of producten die in de het aanbod of de offerte zijn omschreven.
- 3.5 Ellen Tiben is niet gebonden aan kennelijke vergissingen of verschrijvingen in het aanbod of in de offerte en programmeer- en/of typefouten op de website of social mediakanalen van Ellen Tiben. Dit betekent dat Ellen Tiben in dat geval niet verplicht is het product of de dienst tegen de foutieve prijs te leveren.
- 3.6 Wanneer de termijn voor een actie, aanbieding of kortingscode is verstreken, kan Ellen Tiben niet meer gehouden worden aan het actietarief en de actievoorwaarden van dat aanbod. Acties en aanbiedingen gelden zolang de voorraad strekt.

#### **Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst**

- 4.1 De website van Ellen Tiben bevat een webshop waarin diensten op afstand gekocht kunnen worden. De overeenkomst tussen Partijen komt tot stand op het moment dat jij akkoord gaat met het aanbod van Ellen Tiben door de dienst van jouw keuze in de webshop aan te geven, de bestelling af te ronden en te voldoen aan de gestelde voorwaarden. De overeenkomst komt ook tot stand op het moment dat Ellen Tiben jou een schriftelijke bestelling stuurt. Ellen Tiben gaat ervan uit dat die bevestiging een juiste en volledige beschrijving is van de door jou gewenste dienst, tenzij je zonder onnodige vertraging, schriftelijk laat weten dat dit niet zo is.
- 4.2 Aanvullende of gewijzigde afspraken zijn slechts van toepassing als deze door Ellen Tiben schriftelijk zijn bevestigd.
- 4.3 Partijen gaan 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 zoals e-mail en Whatsapp.
- 4.4 Ellen Tiben treft passende technische en organisatorische maatregelen om de elektronische overdracht van data te beveiligen en zorgt voor een veilig web omgeving en passende veiligheidsmaatregelen.

#### **Artikel 5 – Uitvoering van de overeenkomst**

- 5.1 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 jij altijd het door jou gewenste resultaat behaalt. Dit is mede afhankelijk van omstandigheden van buitenaf en van jouw inzet.

- 5.2 Ellen Tiben staat ervoor in dat de door haar aangeboden diensten 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.
- 5.3 In het geval jij een product hebt besteld, geldt als plaats van levering het adres dat jij aan Ellen Tiben kenbaar hebt gemaakt. In geval een verkeerd adres wordt opgegeven, zijn de kosten voor het zoekgeraakte product voor jouw rekening.

## Artikel 6 – Jouw verplichtingen

- 6.1 Jij 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 je per e-mail van Ellen Tiben hebt ontvangen. Dit formulier dient uiterlijk twee (2) kalenderdagen 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 jouw rekening.
- 6.2 Jij bent zelf verantwoordelijk voor het volgen van het voedings- leefstijl en/of trainingsadvies.
- 6.3 Weekmenu's zijn onderdeel van de door Ellen Tiben aangeboden diensten. Deze weekmenu's worden eenmalig door Ellen Tiben aan jou verstrekt. Het is jouw verantwoordelijkheid de weekmenu's zo op te slaan dat ze voor jou raadpleegbaar blijven. In het geval Ellen Tiben de weekmenu's opnieuw moet verstrekken, heeft Ellen Tiben het recht hier aanvullende kosten voor in rekening te brengen.

## Artikel 7 - Looptijd van de overeenkomst

- 7.1 Een overeenkomst wordt gesloten voor bepaalde tijd en loopt zo lang als in het aanbod vermeld is.
- 7.2 Wanneer de Consument tijdens de looptijd van de overeenkomst besluit het traject niet af te willen maken, heeft de Consument enkel recht op restitutie van een deel van het aankoopbedrag voor de consulten die de Consument nog niet heeft ontvangen.
- 7.3 Bij annulering door de Consument heeft Ellen Tiben het recht de door haar verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten in rekening te brengen. Onder verrichte werkzaamheden vallen ook voorbereidende werkzaamheden die niet direct zichtbaar zijn voor de Consument.
- 7.4 De zakelijke klant heeft bij annulering of tussentijdse beëindiging, geen recht op restitutie van het aankoopbedrag.

## Artikel 8 – Consulten

- 8.1 Consulten kunnen zowel in fysieke vorm als telefonisch of via beeldbellen plaatsvinden.
- 8.2 In het geval één of meerdere consulten onderdeel zijn van de overeenkomst, ben jij zelf verantwoordelijk voor het inplannen van een consult met Ellen Tiben binnen de looptijd van het traject. Het verzoek tot het maken van een afspraak kun je zowel telefonisch als via e-mail aan Ellen Tiben kenbaar maken. In onderling overleg zal vervolgens een consult ingepland worden.

8.3 Wanneer je verhinderd bent voor het consult, dien je dit uiterlijk 24 uur van tevoren te melden bij Ellen Tiben. Wanneer je niet of niet tijdig annuleert, heeft Ellen Tiben het recht de kosten voor het consult bij jou in rekening te brengen.

## **Artikel 9 - Wettelijke bedenktijd (herroepingsrecht)**

- 9.1 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.
- 9.2 Wanneer de Consument gebruik wil maken van het wettelijke recht van ontbinding, dient de Consument contact op te nemen met Ellen Tiben of het [Modelformulier herroeping](#) in te vullen. De Consument zal het product inclusief toebehoren, zoveel mogelijk in de originele staat en verpakking, binnen veertien (14) kalenderdagen na ontbinding van de koop, retourneren. De retourkosten komen hierbij voor rekening van de Consument.
- 9.3 Tijdens de bedenktijd mag de Consument het product uitpakken met als doel de aard en de kenmerken van het product vast te stellen op een manier zoals de Consument dit in een fysieke winkel ook zou doen. De Consument gaat hierbij zorgvuldig om met het product. Wanneer er waardevermindering optreedt tijdens de bedenktijd, dan is de Consument hiervoor aansprakelijk.
- 9.4 Het risico en de bewijslast voor het juist én op tijd uitoefenen van het wettelijke recht van ontbinding, ligt bij de Consument.
- 9.5 Na ontvangst van de retourzending, ontvangt de Consument een bevestiging en zal het aankoopbedrag binnen veertien (14) kalenderdagen teruggestort worden.
- 9.6 Bij aanschaf van een traject (gezond nu pakket en gezond na pakket) gelden afwijkende regels. Een traject bestaat uit een levering van digitale inhoud (weekmenu's) en meerdere consulten (begeleiding). Nadat de Consument de weekmenu's heeft ontvangen, is het niet meer mogelijk gebruik te maken van het wettelijke ontbindingsrecht. De Consument doet bij aanschaf van een traject afstand van het recht van ontbinding.
- 9.7 Voor de supermarktsafari of een consult, waarbij een Consument op een bepaalde datum aanwezig dient te zijn op een locatie of online, is het wettelijke ontbindingsrecht uitgesloten op grond van artikel 6:230 o onder e van het Burgerlijk Wetboek (dienst voor vrijetijdsbesteding). De Consument heeft wel de mogelijkheid een andere persoon in diens plaats te stellen.
- 9.8 De wettelijke bedenktijd geldt niet voor de Zakelijke klant.

## **Artikel 10 – Levertijd**

- 10.1 Direct na aanschaf van een traject, ontvang je de bijbehorende weekmenu's. Deze weekmenu's worden verzonden naar het door jou kenbaar gemaakte e-mailadres.
- 10.2 Ellen Tiben zal geaccepteerde bestellingen van producten, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de betaling, verzenden tenzij anders afgesproken. Producten worden geleverd door een extern vervoersbedrijf.
- 10.3 In het geval Ellen Tiben verwacht dat een levertijd niet gehaald zal worden, wordt dit schriftelijk aan jou medegedeeld.  
Een overschrijding van de levertijd, levert niet automatisch verzuim op aan de kant van Ellen Tiben.

## **Artikel 11 – Garantie en aansprakelijkheid**

- 11.1 Je dient een product bij levering te controleren op kwaliteit, zichtbare schade en eigenschappen of gebreken. Wanneer er onverhoopt iets mis blijkt bij de levering van het product, dien je dit schriftelijk, zonder onnodige vertraging bij Ellen Tiben te melden.
- 11.2 Op alle door Ellen Tiben aangeboden producten, is de wettelijke garantie van toepassing.
- 11.3 In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn geldt voor vorderingen tot schadevergoeding die verband houden met deze algemene voorwaarden een verjaringstermijn van twaalf (12) maanden.
- 11.4 Ellen Tiben is in geen geval aansprakelijk voor schade ontstaan door onvoorziene omstandigheden of overmacht.
- 11.5 Ellen Tiben is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat Ellen Tiben is uitgegaan van door of namens jou verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, tenzij de onjuistheid of onvolledigheid bij Ellen Tiben kenbaar hoorde te zijn.
- 11.6 Niets op de website, social mediakanalen, in de trajecten, consulten of in welke content dan ook, kan als een belofte of garantie worden opgevat voor specifieke resultaten.
- 11.7 Jij bent zelf verantwoordelijk voor het toepassen en uitvoeren van de opgedane kennis. Er worden door Ellen Tiben geen financiële, juridische, medische of fiscale adviezen geboden. Het maken van beslissingen op basis van de door Ellen Tiben gegeven adviezen gebeurt vrijwillig en onder jouw volledige verantwoordelijkheid. Je kunt de door Ellen Tiben gegeven informatie niet zien als vervanging van regulier medisch advies.
- 11.8 Iedere aansprakelijkheid van Ellen Tiben is beperkt tot maximaal het aankoopbedrag van de overeenkomst.
- 11.9 Mocht Ellen Tiben aansprakelijk zijn voor schade dan is dat te allen tijde alleen voor directe schade. Onder directe schade valt in ieder geval niet: gevolgschade, gederfde winst en/of omzet, gemiste besparingen, schade aan het imago, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie.

## **Artikel 12 – Geheimhouding**

- 12.1 Partijen 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.

## **Artikel 13 – Prijzen, facturatie en betaling**

- 13.1 Webshopaankopen dienen te worden betaald via één van de door Ellen Tiben aangewezen betaalopties. Voor producten of diensten die per e-mail worden besteld, geldt een betalingstermijn van acht (8) kalenderdagen na factuurdatum.
- 13.2 Je ontvangt de factuur automatisch op het door jou opgegeven e-mailadres.
- 13.3 Ellen Tiben blijft eigenaar van de geleverde producten totdat je aan je betalingsverplichting hebt voldaan.
- 13.4 Ellen Tiben heeft het recht haar prijzen te wijzigen. Actuele prijzen worden altijd in het aanbod getoond.

- 13.5 Wanneer een prijswijziging plaatsvindt binnen drie (3) maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan heeft de Consument het recht de overeenkomst te ontbinden. Dit geldt niet in het geval de prijswijziging het gevolg is van gewijzigde wet- en regelgeving of een omstandigheid die bij het aangaan van de overeenkomst in redelijkheid niet voorzien was.
- 13.6 Wanneer jij niet aan je betalingsverplichting voldoet, ontvang je een eenmalige betalingsherinnering.  
Deze betalingsherinnering wordt elektronisch verstuurd naar het door jou opgegeven e-mailadres. Blijft na het versturen van de betalingsherinnering ook dan de betaling uit, dan ben je van rechtswege in verzuim en zal er wettelijke rente worden berekend over het verschuldigde bedrag. Ook heeft Ellen Tiben het recht de wettelijk bepaalde incassokosten bij jou in rekening te brengen.
- 13.7 Bezwaren tegen de hoogte van de factuur, schorten je betalingsverplichting niet op.

## Artikel 14 – Klachten

- 14.1 Wanneer je een klacht hebt over de uitvoering van de overeenkomst of niet tevreden bent over een product of dienst van Ellen Tiben, dan kun je de gebreken of je klacht binnen bekwame tijd nadat je klacht is ontstaan, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk melden bij Ellen Tiben.
- 14.2 Ellen Tiben zal zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van de klacht, inhoudelijk reageren op de klacht en waar mogelijk een oplossing voorstellen.
- 14.3 Voor Consumenten die een klacht hebben over een aankoop in de webshop, is er de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Europese Commissie via het ODRplatform: <http://ec.europa.eu/odr>.
- 14.4 Het indienen van een klacht, schort je betalingsverplichting niet op.

## Artikel 15 – Intellectuele eigendomsrechten

- 15.1 Alle auteursrechten en overige rechten van intellectuele eigendom zoals teksten, afbeeldingen, geluidsfragmenten en video's, welke onderdeel zijn van de overeenkomst of 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.
- 15.2 Het is jou niet toegestaan, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ellen Tiben, door haar geproduceerde werken zoals: werkwijzen, blogs, formulieren, weekmenu's en adviezen te exploiteren, te kopiëren of aan derden te verstrekken.
- 15.3 Wanneer je delen van content van Ellen Tiben op social media wilt delen, ben je verplicht om Ellen Tiben te taggen.
- 15.4 In geval jij je niet houdt aan het bepaalde in dit artikel, heeft Ellen Tiben het recht haar op jou te verhalen.
- 15.5 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.

## Artikel 16 – Privacy

- 16.1 Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten is ook de privacyverklaring van Ellen Tiben van toepassing. Deze is te lezen via <https://www.ellentiben.nl/privacyverklaring>. Ellen Tiben zal de door jou verstrekte gegevens alleen opslaan en gebruiken voor de doelen als omschreven in de privacy- en cookieverklaring.

## **Artikel 17 – Toepasselijk recht en forumkeuze**

- 17.1 Op alle door Ellen Tiben gesloten en te sluiten overeenkomsten en deze algemene voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 17.2 Partijen zullen geschillen altijd eerst gezamenlijk proberen op te lossen. Lukt dat niet, dan worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Rotterdam, tenzij de wet dwingend anders bepaald.

Deze algemene voorwaarden zijn geschreven door Maaïke van @maaike. online legal support, [www.onlinelegalsupport.nl](http://www.onlinelegalsupport.nl).