

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## ELLEN HENDRIX HORMOONCOACHING

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

1.1. Ellen Hendrix: de eenmanszaak Ellen Hendrix Hormooncoaching, gevestigd te Heerlen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 53204085.

1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Ellen Hendrix een overeenkomst is aangegaan.

1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel als bepalingen zoals die in dit document zijn opgenomen.

1.4. Diensten: alle diensten die Ellen Hendrix voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het als hormooncoach ondersteunen en begeleiden van vrouwen op het gebied van hun hormonen door middel van 1:1 coaching, online trainingen en cursussen, live workshops, cupping sessies en losse 1:1 consulten.

1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Ellen Hendrix en de klant op basis waarvan Ellen Hendrix de diensten zal gaan uitvoeren.

1.6. Informatie: alle gegevens die de klant aan Ellen Hendrix aanlevert.

1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving zoals WhatsApp.

1.8. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Ellen Hendrix worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.

1.9. Website: [www.ellen-hendrix.nl](http://www.ellen-hendrix.nl).

### ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Ellen Hendrix gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, andere verrichte handelingen en facturen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2. Door een akkoord via de e-mail, het online accepteren van een offerte en/of een bestelling via de website te plaatsen, en expliciet akkoord te geven, verklaart de klant dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en akkoord gaat met de inhoud hiervan.

2.3. Als er verschillen zijn tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en bepalingen in een getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de overeenkomst boven de bepalingen in deze algemene voorwaarden.

2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op handelingen en/of werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd die door Ellen Hendrix zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.

2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.

2.6. Ellen Hendrix mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.

2.7. Als Ellen Hendrix de algemene voorwaarden wijzigt, zal Ellen Hendrix de klant hiervan zowel per e-mail als ook via een eventueel online account van de klant op de hoogte stellen.

2.8. In geval van een wijziging van de algemene voorwaarden mag de klant de overeenkomst ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden geldig worden, of tot maximaal 7 dagen na het in werking treden van de nieuwe algemene voorwaarden.

2.9. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden ongeldig wordt verklaard zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Ellen Hendrix en de klant in overleg een nieuwe bepaling opstellen om de ongeldig verklaarde bepaling te vervangen. Hierbij moet het doel en de strekking van de ongeldig verklaarde bepaling in het achterhoofd worden gehouden.

### ARTIKEL 3. AANBOD

3.1. Als een aanbod van Ellen Hendrix een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 14 dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de klant het aanbod niet binnen die 14 dagen accepteert, vervalt het aanbod.

3.2. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag Ellen Hendrix het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. Ellen Hendrix geeft in het aanbod aan welke dienst, traject, (online) product of workshop wordt aangeboden en het bijbehorende tarief.

3.4. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag Ellen Hendrix de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

3.5. Het aanbod en/of speciale actie geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

3.6. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten, de beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.

3.7. Ellen Hendrix mag een aanbetaling ter waarde van 30% of ter waarde van de eerste termijn van het overeengekomen tarief aan de klant in rekening brengen. De uitvoering van de diensten, zoals het laten plaatsvinden van een kick-off sessie, zullen pas starten nadat de betaling is voldaan. Het restantbedrag wordt in het vooraf overeengekomen aantal termijnen aan de klant in rekening gebracht.

3.8. Alles wat buiten het aanbod aan de klant wordt geleverd, wordt als meerwerk gezien en als zodanig in rekening gebracht.

3.9. Ellen Hendrix kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, en kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

### ARTIKEL 4. OVEREENKOMST, MEERWERK, ONTBINDEN, ANNULEREN EN WIJZIGEN

4.1. De overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant het akkoord op het aanbod via de e-mail aan Ellen Hendrix stuurt of een bestelling plaatst via de website. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door Ellen Hendrix en de klant zijn geaccepteerd.

4.2. Na het sluiten van de overeenkomst zal Ellen Hendrix binnen de afgesproken termijn starten met het leveren van haar diensten. Als de klant het aanbod elektronisch heeft geaccepteerd, bevestigt Ellen Hendrix de acceptatie van het aanbod. Zolang Ellen Hendrix de acceptatie niet heeft bevestigd, mag de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden.

4.3. Ellen Hendrix mag bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen zonder dat de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld moet te worden.

4.4. Als Ellen Hendrix door onvoorziene omstandigheden, die op het moment van het opstellen van het aanbod nog niet bekend waren, meer werk moet uitvoeren dan is overeengekomen in het aanbod, mag Ellen Hendrix de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening te brengen.

4.5. Een cupping sessie en/of los consult kan tot 36 uur voor aanvang van de sessie/consult kosteloos worden **verplaatst**. Bij verplaatsing binnen 36 uur, het voor de tweede keer verplaatsen van dezelfde sessie/consult, het binnen 36 uur voor aanvang **annuleren** van de sessie/consult of niet-tijdig aanwezig zijn (tot 15 min na start) wordt de volledige sessie/consult alsnog in rekening gebracht, of wanneer deze al is voldaan wordt deze niet geresitueerd. In geval van een traject komt de sessie/consult te vervallen.

4.6. De klant kan een overeenkomst die betrekking heeft op een dienst binnen 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden zolang de werkzaamheden nog niet van start zijn gegaan. Ellen Hendrix mag vragen naar de reden van herroeping, maar mag de klant niet verplichten tot het geven van de redenen van ontbinding.

4.7. De in artikel 4.6 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de overeenkomst is gesloten. Indien de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, meldt de klant dit schriftelijk binnen de termijn aan Ellen Hendrix.

4.8. De bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de klant.

4.9. Wanneer het traject of een overeenkomst tussentijds wordt beëindigd, blijft de klant altijd verplicht de reeds geleverde diensten naar rato te voldoen.

4.10. Het door de klant geaccepteerde aanbod, eventueel gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen en vervangen alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken.

4.11. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Ellen Hendrix zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van het aanbod, dan is Ellen Hendrix bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

#### **ARTIKEL 5. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

5.1. Iedere overeenkomst tussen Ellen Hendrix en de klant is een inspanningsverplichting waarbij Ellen Hendrix de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. Ellen Hendrix kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat niet aan de verwachtingen van de klant voldoet.

5.2. Ellen Hendrix zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan Ellen Hendrix levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Ellen Hendrix is bevoegd om voor promotionele doeleinden, voor bijvoorbeeld referenties, de gegevens van de klant (naam/bedrijfsnaam) op de website en/of social media kanalen te publiceren.

5.4. De klant is verplicht om alle informatie die nodig is voor de uitvoering van de werkzaamheden, zoals persoons- en bedrijfsgegevens en informatie over of met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en relevante informatie waar Ellen Hendrix om verzoekt, tijdig aan Ellen Hendrix beschikbaar te stellen. In ieder geval dient het intakeformulier, een lijst met allergieën, medicijngebruik, (medische) aandoeningen, verleden met kanker en overige contra-indicaties uiterlijk 2 dagen voor aanvang van de kick-off sessie aan Ellen Hendrix te worden toegestuurd. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens.

5.5. Als de klant de gegevens uit artikel 5.4 niet of niet-tijdig aan Ellen Hendrix beschikbaar stelt en de uitvoering van de werkzaamheden daardoor vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant. Daarnaast mag Ellen Hendrix eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door Ellen Hendrix zijn ontvangen.

5.6. Als door toedoen van Ellen Hendrix de uitvoering van de diensten vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Ellen Hendrix dit zo snel mogelijk schriftelijk, aan de klant meedelen.

5.7. In geval van een traject en/of programma met een vooraf bepaalde duur is de klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van afspraken en/of coachingsessies. Niet tijdig ingeplande afspraken en/of sessies en eventuele ingestuurde opdrachten komen te vervallen na afloop van de duur van de overeenkomst. Tevens kan door de klant geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook.

5.8. In uitzondering op artikel 5.7. kan, tenzij anders overeengekomen, het traject enkel met maximaal 2 weken worden verlengd indien de klant ziek is of met vakantie is geweest.

5.9. Ellen Hendrix voert haar diensten uit in overeenstemming met de eisen van het CAT-collectief (geregistreerd onder nummer 127162024-06-21) en acht zich gebonden aan de verbonden beroepsregels en tuchtrechtspraak.

5.10. Ellen Hendrix voert haar diensten uit in overeenstemming met integriteitscode zoals deze op de website van Ellen Hendrix te vinden is.

5.11. Ellen Hendrix zal nooit vertrouwelijke informatie met derden delen zonder dat de klant Ellen Hendrix daarvoor toestemming heeft gegeven. Indien contact noodzakelijk is met een eventuele casemanager, huisarts of diëtiste bij een andere instantie, zal Ellen Hendrix eerst toestemming vragen aan de klant.

#### **ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE KLANT**

6.1. De klant moet zich houden aan de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.

6.2. De klant is verplicht om wijzigingen in de gegevens zoals genoemd in artikel 5.4. zo spoedig mogelijk aan Ellen Hendrix te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door Ellen Hendrix geleverde diensten binnen 7 dagen na een coachingsessie maar uiterlijk binnen 30 dagen na afronding van het traject, aan Ellen Hendrix te melden. Ellen Hendrix streeft ernaar binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.

6.4. De klant is verplicht Ellen Hendrix een redelijk termijn te geven om de klacht en/of het geconstateerde gebrek te herstellen. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

6.5. Eén jaar na levering van de producten en/of diensten vrijwaart de klant Ellen Hendrix van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde diensten en/of producten.

6.6. De klant moet zelf reservekopieën maken van alle materialen en/of gegevens die Ellen Hendrix nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is Ellen Hendrix niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.

6.7. Als Ellen Hendrix inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Ellen Hendrix is niet aansprakelijk voor misbruik en/of verlies van de inloggegevens en mag ervan uitgaan dat de klant degene is die inlogt door middel van de met de klant gedeelde inloggegevens.

6.8. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online dienst zoals een online cursus, training, module, masterclass, training of e-book, te retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant direct de volledige toegang tot de aankoop. De klant stemt er tijdens het bestelproces uitdrukkelijk mee in dat hij/zij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.

6.9. In aanvulling op artikel 5.4 is de klant verplicht het labmateriaal voor het labonderzoek tijdig in te sturen na het ontvangen van de daarvoor benodigde materialen. Indien het materiaal niet tijdig is ingestuurd, komen de daaruit voortkomende verdragingskosten voor rekening van de klant en worden de resultaten van het onderzoek

in behandeling genomen zodra Ellen Hendrix hier tijd voor heeft.

6.10. De klant is verplicht de ingrediëntenlijst van de voorgeschreven suppletie te controleren op eventuele ingrediënten waar de klant een intolerantie en/of gevoeligheid voor heeft.

## **ARTIKEL 7. BIJZONDERE BEPALINGEN COACHINGSTRAJECT, ONLINE LEEROMGEVING EN WORKSHOPS**

7.1. Zodra de klant het aanbod van Ellen Hendrix heeft geaccepteerd, ontstaat er een betalingsverplichting voor de klant.

7.2. De kennis die door de klant wordt opgedaan, mag niet worden gekopieerd en mag alleen voor eigen doeleinden gebruikt worden.

7.3. In aanvulling op artikel 7.2 is het de klant niet toegestaan, ongeacht (volledige) deelname of niet, om binnen 12 maanden na afronding van het traject en/of het programma een soortgelijk traject/programma al dan niet met referentie naar of volgens de methode van Ellen Hendrix aan te bieden of te doen geven. Als Ellen Hendrix waarneemt dat de klant de content geheel of gedeeltelijk heeft gekopieerd, is het aan de klant om aan te tonen dat dit niet het geval is, en is artikel 9 van toepassing.

7.4. De klant erkent dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet van de klant zelf en de manier waarop de klant de opdrachten uitvoert en resultaten binnen de leefstijl implementeert. Ellen Hendrix geeft geen enkele garanties voor het behalen van een bepaald resultaat door de klant.

7.5. Inloggegevens met betrekking tot de online leeromgeving mogen niet met derden worden gedeeld. Indien Ellen Hendrix waarneemt dat door toedoen van de klant derden toegang hebben tot de online leeromgeving en/of andere afgeschermd content van Ellen Hendrix, is Ellen Hendrix gerechtigd de toegang voor de klant, zonder voorafgaande waarschuwing, te ontzeggen.

7.6. Ellen Hendrix mag het aanbod en de bijbehorende content binnen een traject/programma uitbreiden, beperken of aanpassen in verband met kwalitatieve verbeteringen zodra Ellen Hendrix dit nodig acht.

7.7. De klant is gerechtigd screenshots te maken van de online trainingen en/of masterclasses en via social media te delen mits dit gebeurt met vermelding naar het Instagramaccount van Ellen Hendrix en in beperkte mate.

7.8. Ellen Hendrix mag, wanneer de klant in termijnen betaalt en de termijnbetaling(en) niet-tijdig heeft gedaan, het recht op deelname aan het traject/het programma en toegang tot de online sessies blokkeren (opschorten) tot er een betaling heeft plaatsgevonden. Indien de toegang tot een online leeromgeving is ontzegt, zal de klant weer toegang krijgen zodra alle openstaande betaling(en) zijn voldaan.

7.9. Indien Ellen Hendrix is verhinderd voor een overeengekomen sessie binnen het traject en/of het programma, zal in overleg met de klant de sessie worden verplaatst.

7.10. De klant wordt in de gelegenheid gesteld vragen te stellen via WhatsApp, Ellen Hendrix zal op werkdagen (ma-di-do-vr) deze vragen binnen 48 uur, met uitzondering van de vakanties van Ellen Hendrix, het weekend en feestdagen, beantwoorden. Vakanties van Ellen Hendrix worden tijdig aan de klant gemeld. Tijdens de gemelde vakantie is Ellen Hendrix niet bereikbaar.

7.11. De klant heeft toegang tot de online leeromgeving en content van Ellen Hendrix zo lang het door de klant gekochte product beschikbaar is. Ellen Hendrix kan geen garanties geven over de beschikbaarheid van individuele producten. Indien Ellen Hendrix besluit materiaal te verwijderen of te verhuizen, stelt Ellen Hendrix de klant hier drie maanden voorafgaand aan de verhuizing of verwijdering van op de hoogte, via het meest recente bekende e-mailadres van de klant. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig volgen van de content en het eventueel downloaden van bestanden.

7.12. Indien de klant langer toegang wil houden tot de content, kan de klant tegen een meerprijs opnieuw toegang krijgen. De verlenging kan de klant per mail bij Ellen Hendrix aanvragen.

7.13. Ellen Hendrix maakt gebruik van software van een derde partij (leverancier) om de content binnen de online leeromgeving digitaal aan de klant beschikbaar te stellen. Ellen Hendrix kan niet garanderen dat die software altijd en overal te bereiken is en aanvaard geen aansprakelijkheid voor het tijdelijk niet bereikbaar zijn van de content.

7.14. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van de workshops, en/of live evenementen van Ellen Hendrix is slechts mogelijk tot 48 uur na aankoop van het ticket. De klant is wel altijd gerechtigd het deelnamebewijs aan een ander persoon over te dragen zolang de persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet. De klant dient uiterlijk 3 dagen voor aanvang de gegevens van de nieuwe deelnemer aan Ellen Hendrix door te geven. Indien mogelijk kan het ticket in overleg met Ellen Hendrix ingezet worden voor een andere datum mits deze beschikbaar is.

7.15. Indien Ellen Hendrix door onvoldoende aanmeldingen, verhindering van Ellen Hendrix of ingehuurde derden en/of overmacht (zoals genoemd in artikel 12) genoodzaakt is om de workshop of het live evenement te verplaatsen, of op een andere locatie laat plaatsvinden, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de dienst voor de nader te bepalen datum. Indien de klant op de nader te bepalen datum niet aanwezig kan of wil zijn, heeft de klant de keuze voor restitutie van het betaalde bedrag, livedagen behorende bij een traject worden niet gerestitueerd. De klant ontvangt binnen 14 dagen het betaalde bedrag retour op het rekeningnummer waarmee het ticket is aangeschaft.

7.16. Als de klant de sfeer binnen de workshop en/of het live evenement verstoort door zijn/haar gedrag, dan mag Ellen Hendrix de klant de toegang ontzeggen, de klant (laten) verwijderen van de locatie en toekomstige deelname weigeren. Dit heeft geen enkele invloed op door de klant betaalde gelden of betalingsverplichtingen van de klant.

## **ARTIKEL 8. BETALING**

- 8.1. Zodra het aanbod door de klant is geaccepteerd, is ook de verplichting ontstaan tot betaling van het overeengekomen tarief.
- 8.2. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn, behalve als er andere afspraken zijn gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is. Facturen met betrekking tot losse sessies en/of consulten dienen voor aanvang van de volgende sessie/consult voldaan te zijn.
- 8.3. De eerste termijnbetaling dient te zijn voldaan voor aanvang van de kick-off sessie.
- 8.4. Ellen Hendrix biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is Ellen Hendrix bevoegd de werkzaamheden uit te stellen tot een volgende betaling is gedaan.
- 8.5. Indien niet-tijdige betaling drie keer is voorgekomen, kan Ellen Hendrix besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen en/of de mogelijkheid tot termijnbetalingen op te heffen en is het resterende bedrag direct en in zijn totaliteit opeisbaar door Ellen Hendrix.
- 8.6. Als de klant niet-tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een verdere ingebrekestelling nodig is.
- 8.7. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, verplicht tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €40,- excl. BTW bedragen.
- 8.8. In geval van beslag, surseance van betaling of overlijden aan de zijde van de klant zijn de vorderingen van Ellen Hendrix onmiddellijk opeisbaar.
- 8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft Ellen Hendrix het recht de uitvoering van de werkzaamheden of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan, zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de klant die hierdoor mocht ontstaan.
- 8.10. De klant kan bezwaren tegen de door Ellen Hendrix verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan Ellen Hendrix kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Ellen Hendrix een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.
- 8.11. Indien betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant, vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer of wanneer de klant een of meerdere incasso's storneert, dan is de klant €15,- administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso. Tevens is de klant verplicht om, binnen 14 dagen na de mislukte incasso, zelf zorg te dragen voor de betaling die door automatische incasso niet is geslaagd.

## **ARTIKEL 9. INTELLECTUEEL EIGENDOM**

- 9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde diensten, producten, documentatie en/of materialen berusten bij Ellen Hendrix tenzij anders is overeengekomen. Het is de klant in geen enkel geval toegestaan de geleverde diensten, producten, documentatie en/of materialen, te veelvoudigen, door te verkopen, openbaar te maken en/of aan derden ter beschikking te stellen, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.2. De intellectuele eigendomsrechten op door Ellen Hendrix ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van Ellen Hendrix tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.
- 9.3. Ellen Hendrix is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met Ellen Hendrix wordt gedeeld of ter beschikking is gesteld. Indien de door de klant aangeleverde informatie en/of content op een manier inbreuk maakt op rechten van derden en/of in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, zal de klant Ellen Hendrix vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden eisen als gevolg van dit handelen van de klant.
- 9.4. Iedere handeling die in strijd is met dit artikel wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht waarbij Ellen Hendrix recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal de door Ellen Hendrix gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

## **ARTIKEL 10. DUUR OVEREENKOMST EN BEËINDIGING**

- 10.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, behalve als uit het aanbod anders voortvloeit of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.
- 10.2. De klant kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen, behalve als dit expliciet (wettelijk) is toegestaan.
- 10.3. Beide partijen mogen de overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. In ieder geval moet er een redelijke termijn zijn gesteld om de tekortkoming te herstellen.
- 10.4. In uitzondering op artikel 10.3. kan Ellen Hendrix de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving direct geheel of gedeeltelijk beëindigen als zich een dringende reden voordoet waaronder in ieder geval wordt begrepen dat:
- surseance van betaling aan de klant is verleend;
  - het faillissement van de klant is uitgesproken;
  - het vermoeden bestaat dat de klant niet aan de betalingsverplichting kan (blijven) voldoen en/of terugkerende betalingsproblemen;
  - de klant handelt in strijd met de openbare orde, goede zeden en/of wet- en regelgeving;
  - de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
  - de klant handelt in strijd met een verplichting die voortkomt uit de overeenkomst;

- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk al dan niet per aangetekend schrijven en redelijke richtlijnen en/of aanwijzingen van Ellen Hendrix negeert;
- er voor Ellen Hendrix aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat Ellen Hendrix zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

10.5. Ellen Hendrix zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 10.4 het resterende bedrag voor de nog niet uitgevoerde werkzaamheden aan de klant retourneren maar nooit verplicht zijn om een schadevergoeding aan de klant te betalen.

10.6. Als Ellen Hendrix op het moment van de beëindiging zoals genoemd in dit artikel al betalingen met betrekking tot de reeds uitgevoerde werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Daarnaast blijven bedragen die Ellen Hendrix vóór de ontbinding aan de klant heeft gefactureerd nog steeds verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

#### **ARTIKEL 11. AANSPRAKELIJKHEID**

11.1. De klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van kennis, handelingen en/of adviezen die door Ellen Hendrix tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden worden gegeven. Daarnaast erkent de klant dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet van de klant.

11.2. Indien Ellen Hendrix toch, ondanks artikel 11.1, toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal van het overeengekomen tarief voor de betreffende werkzaamheden. Dit bedrag is te allen tijde maximaal het bedrag wat de verzekeraar in dat geval aan Ellen Hendrix uitkeert. Als er sprake is van een duurovereenkomst, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de door de klant laatst betaalde factuur.

11.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant Ellen Hendrix heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Ellen Hendrix een redelijk termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Ellen Hendrix niet heeft voldaan aan herstel en/of nakoming, heeft de klant mogelijk recht op een schadevergoeding. Als de nakoming en/of het herstel blijvend onmogelijk is, geldt het vereiste van een ingebrekestelling niet.

11.4. In aanvulling op artikel 11.2 is Ellen Hendrix alleen aansprakelijk voor directe schade zoals de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, eventuele redelijke kosten die de klant moet maken om de schade te laten herstellen en redelijke kosten die gemaakt dienen te worden ter voorkoming of

beperking van de schade voor zover de klant kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

11.5. Ellen Hendrix is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de kant van Ellen Hendrix.

11.6. Ellen Hendrix is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals kosten voor juridische bijstand, schade door bedrijfsstagnatie en voor schade ontstaan door verlies van de gegevens uit artikel 5.4 bij het uitvoeren van de werkzaamheden of wanneer Ellen Hendrix is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

11.7. De klant vrijwaart Ellen Hendrix tegen alle aanspraken van derden, kosten daarbij inbegrepen, die op welke manier dan ook samenhangen met werkzaamheden die Ellen Hendrix in het kader van de overeenkomst heeft verricht.

11.8. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontlede aan het traject en/of het programma en ieder handelen van de klant is voor eigen rekening en risico. Ellen Hendrix aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de gedoeerde wijze en methode van Ellen Hendrix in de praktijk tot uitvoering brengt.

11.9. De inhoud van de consulten, coachingsessies, voedings- en/of suppletieadvies zijn niet bedoeld ter vervanging van medisch advies van een arts, medisch specialist of diëtiste. Het volgen van het traject en eventuele beslissingen die genomen worden naar aanleiding van de sessies en/of het traject, is voor eigen verantwoordelijkheid van de klant. Ellen Hendrix aanvaardt geen aansprakelijkheid in welke vorm dan ook. De adviezen bevatten uitsluitend algemene handvatten voor een bewustere leefstijl. Daarnaast heeft Ellen Hendrix het recht om de sessies te staken totdat er contact is geweest met een (huis)arts, medisch specialist of diëtiste als Ellen Hendrix dit nodig acht of aan de klant adviseert.

11.10. Ellen Hendrix is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor eventuele gezondheidsklachten en het wel of niet nemen van geadviseerde voeding en/of suppletie. Eventuele kosten die gemaakt moeten worden voor voeding en/of suppletie komen volledig voor rekening van de klant.

11.11. Indien de klant te maken heeft met psychiatrische- en/of persoonlijkheidsproblematiek wordt de klant geacht deze klachten eerst met behulp van behandelingen in de GGZ op te lossen. Indien de klant toch start met het traject en de bijbehorende sessies, wordt de klant geadviseerd dit eerst met de behandelende (medisch) arts of behandelaar te bespreken.

11.12. Ellen Hendrix werkt samen met een derde partij met betrekking tot de labonderzoeken. Ellen Hendrix is nooit betrokken bij het uitvoeren van de onderzoeken. De resultaten uit de onderzoeken worden door Ellen Hendrix gebruikt bij de uitvoering van haar diensten. Ellen Hendrix is nooit aansprakelijk voor onjuiste conclusies en/of resultaten.

11.13. Ellen Hendrix is altijd bevoegd contact op te nemen met een door Ellen Hendrix in te schakelen apotheker om te controleren of de geadviseerde suppletie gecombineerd mag worden met de medicatie die door de klant wordt gebruikt.

## **ARTIKEL 12. ONDERBREKING VAN DE WERKZAAMHEDEN EN OVERMAGHT**

12.1. Ellen Hendrix is niet gehouden aan de verplichting tot het uitvoeren van de werkzaamheden als de nakoming ervan onmogelijk is geworden door overmacht. Onder overmacht wordt een situatie verstaan waarin partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen en overheidsmaatregelen.

12.2. Indien zich een situatie zoals genoemd in artikel 12.1 voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de werkzaamheden tijdelijk niet uitgevoerd kunnen worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie samen naar een oplossing. Indien de overmacht meer dan 90 dagen heeft geduurd, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

12.3. Ellen Hendrix is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar Ellen Hendrix geen invloed op kan uitoefenen. Ellen Hendrix kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee Ellen Hendrix een overeenkomst is aangegaan.

12.4. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.

## **ARTIKEL 13. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT**

13.1. Als de klant in de opdracht bepalingen en/of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden, dan zijn deze bepalingen en/of voorwaarden alleen bindend als Ellen Hendrix deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

13.2. Ellen Hendrix spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik door derden. Zie hiervoor ook de privacyverklaring.

13.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt aangegeven of als dat blijkt uit redelijkheid en billijkheid.

13.4. Indien Ellen Hendrix in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontleen.

13.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worden overgedragen als Ellen Hendrix daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

13.6. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

13.7. Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.

13.8. Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Ellen Hendrix is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.

Versie: oktober 2024