

Algemene voorwaarden

Elles Verberk Health

Versie: 21 januari 2026

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en producten van Elles Verberk Health. Bewaar dit document voor uw administratie.

Artikel 1 Definities

1. **Elles Verberk Health**, gevestigd te Oisterwijk, KvK-nummer **96551356**, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als **Elles**.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als **klant**.
3. Met de **overeenkomst** wordt bedoeld: de overeenkomst van opdracht op grond waarvan Elles zich tegen betaling van honorarium en kosten jegens de klant werkzaamheden voor de klant verricht en waarbij deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
4. Onder **diensten** wordt verstaan: alle consulten, trajecten, workshops, sessies, (online) programma's, coaching calls en overige dienstverlening van Elles.
5. Onder **digitale producten** wordt verstaan: e-books, gidsen, downloads en digitale materialen (al dan niet onderdeel van een dienst).
6. Onder **aanvullende kosten** wordt verstaan: kosten die niet in het tarief van een dienst zijn inbegrepen, zoals (maar niet beperkt tot) supplementen, (voedings)artikelen, hulpmiddelen, boeken/artikelen en (aanvullende) labtesten of onderzoeken.
7. **CAT**: Collectief Alternatieve Therapeuten.
8. **GAT**: Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten.
9. **Wkkgz**: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op elk(e) aanbod, offerte, factuur, product, overeenkomst, workshop, online programma, e-book, gids, consult, traject en levering van overige diensten van of namens Elles.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door Elles in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden of gepubliceerde versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige volledig van toepassing.
6. Indien zich een situatie voordoet die niet wordt gedekt door deze algemene voorwaarden, zal de situatie worden beoordeeld naar de geest van deze voorwaarden.

Artikel 3 Offertes

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 kalenderdagen.
2. Elles kan niet aan haar offerte worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of

verschrijving bevat.

3. Een offerte geldt enkel voor de specifieke opdracht en geeft geen garantie voor eenzelfde prijs bij toekomstige offertes en/of opdrachten.
4. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden Elles niet.

Artikel 4 Tarieven, aanvullende kosten en betalingen

1. De overeenkomst komt tot stand wanneer de klant laat blijken met de opdracht in te stemmen door middel van aanvaarding van de offerte, betaling (geheel of gedeeltelijk), door het maken van een afspraak, door het laten uitvoeren van een onderzoek of door de opdracht schriftelijk te aanvaarden.
2. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
3. **Aanvullende kosten (niet inbegrepen):**
 - a. Kosten die de klant moet maken voor supplementen, (voedings)producten, hulpmiddelen, boeken/artikelen en (aanvullende) labtesten of onderzoeken vallen niet onder de prijs van het consult, traject of programma, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
 - b. Deze aanvullende kosten worden, waar mogelijk, vooraf met de klant besproken.
 - c. Aanvullende testen/onderzoeken worden uitsluitend uitgevoerd na akkoord van de klant. Betaling daarvan kan rechtstreeks aan de betreffende derde (bijvoorbeeld een laboratorium) plaatsvinden of via Elles, afhankelijk van de werkwijze van de leverancier.
4. Met acceptatie van de offerte ontstaat de verplichting tot volledige betaling, ook wanneer niet het gehele traject wordt doorlopen, tenzij dwingend recht anders bepaalt. Elles komt het recht toe een aanbetaling te verzoeken.
5. **Betaling in termijnen:**
 - a. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, gelden de termijnen en vervaldata zoals vermeld op de factuur en/of in de offerte/overeenkomst.
 - b. Elles is gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst, de toegang tot (online) materialen en/of het plannen van (vervolg)afspraken op te schorten zolang een (termijn)betaling uitblijft.
 - c. Indien de klant een termijn niet tijdig betaalt, is de klant na het intreden van verzuim direct het volledige openstaande bedrag verschuldigd (opeisbaarheid), tenzij dwingend recht anders bepaalt.
 - d. Indien een dienst aanvangt terwijl niet (tijdig) is betaald, kan Elles de afspraak of startdatum annuleren of verplaatsen; eventuele kosten die daaruit voortvloeien komen voor rekening van de klant.
 - e. Een betalingsregeling is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.

6. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Elles heeft het recht de vergoedingen jaarlijks aan te passen en tevens het recht de vergoedingen tussentijds aan te passen wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de klant.
7. Facturen dienen binnen 15 werkdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt, een traject of workshop eerder aanvangt, of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
8. Elles kan zich binnen wettelijke kaders op de hoogte stellen of de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen. Indien Elles goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
9. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze van rechtswege in verzuim (na eventuele wettelijk vereiste aanmaning bij consumenten) en wettelijke rente verschuldigd. Elles is gerechtigd om de werkzaamheden en de toegang, al dan niet tijdelijk, op te schorten.
10. Als de klant in verzuim is, is de klant tevens alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd aan Elles, conform de wettelijke staffel, met een minimum van EUR 40.
11. In geval van liquidatie, faillissement, overlijden, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van Elles op de klant onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 5 Informatieverstrekking klant

1. De klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan Elles.
2. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Elles zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
3. De klant vrijwaart Elles voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid gestelde.
4. Stelt de klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. Elles voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uit. De dienstverlening betreft advies en begeleiding en is niet bedoeld als vervanging van medische zorg. Elles stelt geen medische diagnoses. De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor keuzes en handelen rondom gezondheid. Bij (ernstige) klachten, alarmsymptomen, zwangerschap/borstvoeding, medicatiegebruik of twijfel wordt geadviseerd contact op te nemen met huisarts of behandelend arts. Resultaten kunnen niet worden gegarandeerd en zijn afhankelijk van meerdere factoren.

2. De overeenkomst kan alleen na toestemming van Elles worden overgedragen.
3. Doordat enkele diensten van Elles online geleverd worden, kan Elles niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.
4. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het verschuldigde bedrag (volledig of conform overeengekomen termijnen).

Artikel 7 Wijziging en annulering

1. Als tijdens de opdracht blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de inhoud van de opdracht te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen dat in onderling overleg doen.
2. Elles kan de overeengekomen prijs verhogen of verlagen. Elles zal (als het mogelijk is) daarvan vooraf een prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de opdracht kan ook de opgegeven termijn van uitvoering veranderen. De klant aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de opdracht, prijs en uitvoeringstermijn.
3. Elles mag een verzoek tot wijziging van de opdracht van de klant weigeren, als dit in kwalitatief of kwantitatief opzicht gevolg kan hebben voor de werkzaamheden.
4. Indien de klant besluit de overeenkomst te annuleren dan wel stop te zetten, dan is Elles gerechtigd om de werkzaamheden die al uitgevoerd zijn en gemaakte kosten in rekening te brengen.
5. Indien de klant een pakket heeft gekocht en niet alle onderdelen zijn afgenomen bij het stopzetten van de overeenkomst, ontvangt de klant naar rato restitutie voor niet-afgenomen onderdelen, minus reeds gemaakte kosten en uitgevoerde werkzaamheden. De klant ontvangt een creditfactuur en terugbetaling zal plaatsvinden binnen 30 dagen na versturing van de creditfactuur.
6. In geval van onvoorziene omstandigheden heeft Elles de mogelijkheid om een afspraak, workshop, online programma, traject of sessie te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Elles maakt dit zo spoedig mogelijk kenbaar aan de klant.
7. Elles behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop. In geval de locatie of data door Elles wordt gewijzigd, heeft de klant het recht binnen 72 uur na mededeling van de wijziging te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een workshop op een later moment.
8. Annulering van een afspraak is tot 24 uur voor aanvang kosteloos; bij annulering binnen 24 uur of bij het niet verschijnen (no-show) wordt de afspraak in rekening gebracht.

Artikel 8 Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt: bij een los consult na het ontvangen van het adviesplan na afloop van het consult; bij een vervolgconsult na afloop van het consult; bij deelname aan een online programma na afloop van het programma; en bij het 1:1-traject na het verstrijken van de overeengekomen trajectduur, gerekend vanaf de datum van het

intakeconsult.

2. Nadat de overeenkomst is geëindigd, heeft de klant geen recht meer op aanvullende adviezen en contactmomenten met Elles, tenzij daarover met wederzijds goedvinden andere afspraken zijn gemaakt. Voor adviezen en contactmomenten na beëindiging is Elles gerechtigd kosten in rekening te brengen.

Artikel 9 Overmacht

1. In geval van overmacht is Elles gerechtigd een overeenkomst te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar Elles redelijkerwijs geen invloed op uit kan oefenen, zoals ziekte, ongevallen of brand.
2. Indien een situatie langer dan 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

Artikel 10 Aansprakelijkheid schade

1. Elles voert de werkzaamheden uit naar beste inzicht en vermogen. De dienstverlening betreft advies en begeleiding. Resultaten zijn afhankelijk van meerdere factoren en kunnen niet worden gegarandeerd.
2. Elles is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de overeenkomst, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Elles.
3. Elles is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat zij is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste, onvolledige of niet tijdig aangeleverde gegevens.
4. De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van adviezen, informatie, kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een consult, traject, workshop, (online) programma of het gebruik van digitale producten.
5. Gebruik van supplementen en andere adviezen geschiedt onder eigen verantwoordelijkheid van de klant. Bij aanhoudende klachten, bijwerkingen, medicatiegebruik, zwangerschap/borstvoeding of twijfel wordt geadviseerd contact op te nemen met de huisarts of behandelend arts. Indien de klant zonder vervolcontact adviezen blijft toepassen, is de klant zelf verantwoordelijk voor evaluatie en bijsturing daarvan.
6. Indien online contact of online dienstverlening wordt gebruikt, is de klant verantwoordelijk voor geschikte apparatuur, software en een stabiele internetverbinding. Storingen buiten de invloedssfeer van Elles geven geen recht op schadevergoeding.
7. Elles heeft geen invloed op en is niet aansprakelijk voor handelingen, vertragingen of tekortkomingen van derden, waaronder begrepen laboratoria, leveranciers, bezorgdiensten en platformproviders.
8. Online programma's, e-books, gidsen en overige digitale producten zijn bedoeld ter informatie en ondersteuning en zijn geen vervanging van medisch advies of medische behandeling.

9. Elles is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of immateriële schade, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
10. Indien Elles toch aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Elles wordt uitgekeerd, verminderd met het eigen risico. Indien de verzekeraar niet uitkeert, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal eenmaal het factuurbedrag van de betreffende overeenkomst.
11. De klant vrijwaart Elles tegen alle aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit de uitvoering van de overeenkomst, voor zover toegestaan door de wet.
12. Deze bepalingen beperken of sluiten aansprakelijkheid niet uit voor zover een beperking of uitsluiting niet is toegestaan op grond van dwingend recht.

Artikel 11 Intellectueel eigendom en gebruik digitale producten

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door Elles aan de klant ter beschikking gestelde materialen, aanbiedingen, documenten, afbeeldingen, programmatuur, advies en content berusten bij Elles.
2. De klant verkrijgt een persoonlijke, niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie om materialen en digitale producten te gebruiken voor eigen doeleinden.
3. Het is de klant nadrukkelijk niet toegestaan om e-books, gidsen, downloads of andere (digitale) materialen te delen, door te sturen, te uploaden, te verkopen, te kopiëren, te verveelvoudigen of openbaar te maken (ook niet in besloten groepen), zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Elles.
4. Het is niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen of ter beschikking te stellen van derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Elles.
5. Foto's of opnames tijdens een workshop/consult zijn alleen toegestaan met toestemming van alle aanwezigen. Publicatie van beeldmateriaal mag enkel met toestemming van alle aanwezigen en met naamsvermelding van Elles. Gebruik van beeldmateriaal voor promotiedoeleinden door Elles gebeurt uitsluitend met voorafgaande toestemming van de klant.

Artikel 12 Geheimhouding en privacy

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen.
2. De klant wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring van Elles.

Artikel 13 Klachten en geschillen

1. De klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten binnen **7 kalenderdagen** na het ontstaan van de klacht schriftelijk, volledig en duidelijk

omschreven, kenbaar te maken aan Elles via e-mail **info@ellesverberk.nl** of per post **Willem de Zwijgerlaan 76, 5061 TD, Oisterwijk**.

2. Elles dient in de gelegenheid te worden gesteld de tekortkoming te herstellen, voor zover herstel redelijkerwijs mogelijk is.
3. Elles bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 14 dagen. Indien een klacht een (voorzienbaar) langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De klant dient Elles in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.
5. Indien de klacht betrekking heeft op de zorgverlening in de zin van de Wkkgz en partijen niet tot een oplossing komen, kan de klant gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris en, indien nodig, de klacht voorleggen aan de geschilleninstantie waarbij Elles is aangesloten: **GAT**. Elles is via haar beroepsvereniging **CAT** aangesloten bij het GAT. De gegevens van de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie worden op verzoek verstrekt en/of staan vermeld op de factuur.
6. Elles geeft binnen 6 weken na ontvangst van een Wkkgz-klacht een schriftelijke reactie. Indien afhandeling binnen 6 weken niet mogelijk is, wordt de klant binnen die termijn geïnformeerd en kan de afhandeling worden verlengd tot maximaal 10 weken.
7. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de klant niet op.

Artikel 14 Nietigheid, geschillen en toepasselijk recht

1. Op deze algemene voorwaarden en op alle overeenkomsten tussen Elles en de klant is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige volledig van toepassing. Het nietige of vernietigde deel wordt vervangen door een bepaling die de inhoud en strekking daarvan zoveel mogelijk benadert.
3. Partijen spannen zich in om geschillen eerst in onderling overleg op te lossen. Voor klachten over zorgverlening geldt de procedure zoals opgenomen in artikel 13.
4. Voor geschillen die niet onder artikel 13 vallen en die niet in onderling overleg worden opgelost, geldt het volgende:
 - a. Indien de klant handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, is bij uitsluiting bevoegd de rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Tilburg, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
 - b. Indien de klant consument is, is de rechter bevoegd die volgens de wet bevoegd is.
5. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Elles en betrokken derden 12 maanden, voor zover dwingend recht zich daar niet tegen verzet.

Artikel 15 Herroepingsrecht bij koop op afstand

1. Indien de klant consument is en de overeenkomst op afstand wordt gesloten, kan een wettelijke bedenktijd van toepassing zijn.
2. Voor diensten die op verzoek van de klant (gedeeltelijk) starten binnen de bedenktijd, kan Elles een evenredig deel van de prijs in rekening brengen voor het reeds geleverde deel, voor zover wettelijk toegestaan.
3. Voor digitale inhoud (zoals e-books, gidsen en downloads) kan het herroepingsrecht vervallen wanneer de klant uitdrukkelijk instemt met directe levering en verklaart afstand te doen van het herroepingsrecht zodra de levering is gestart, voor zover wettelijk toegestaan en vastgelegd in het bestelproces.