

ALGEMENE VOORWAARDEN & RETOURBELEID – ELLEN CLAASSEN

Laatst bijgewerkt: 1 december 2025

1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Ondernemer: Ellen Claassen, gevestigd in Uden.
- Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een product koopt of een dienst afneemt.
- Product: het boek I AM LIBERATED, digitale producten of andere artikelen.
- Dienst: coaching, begeleiding, advies of andere vormen van ondersteuning.
- Overeenkomst: een koopovereenkomst of overeenkomst van dienstverlening tussen ondernemer en klant.

2. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op:

- alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten via de website;
- alle diensten en coachingstrajecten van Ellen Claassen.

3. Producten (boek en digitale downloads)

3.1 Productkenmerken worden duidelijk weergegeven op de website.

3.2 Digitale producten kunnen direct worden gedownload en kunnen niet worden geretourneerd.

3.3 Fysieke producten worden binnen de aangegeven termijn verzonden.

4. Bedenktijd

Klant heeft 14 dagen bedenktijd op fysieke producten. Digitale producten en diensten zijn uitgesloten van herroepingsrecht.

5. Annulering van diensten

5.1 Coaching kan tot 48 uur vooraf kosteloos worden verplaatst.

5.2 Binnen 48 uur wordt de sessie volledig gefactureerd.

5.3 No-show leidt tot 100% facturatie.

6. Uitvoering van diensten

6.1 Ellen Claassen voert diensten uit naar beste inzicht en vermogen.

6.2 Coaching vervangt geen therapie of medische behandeling.

6.3 Resultaten worden nooit gegarandeerd.

7. Betaling

7.1 Productbetaling verloopt via WooCommerce.

7.2 Coaching wordt betaald via factuur of online betaalmethode.

7.3 Facturen worden binnen 14 dagen betaald, tenzij anders overeengekomen.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Ellen Claassen is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade ontstaan door keuzes van de klant.

8.2 Aansprakelijkheid is beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende dienst of het product.

9. Vertrouwelijkheid

Informatie gedeeld tijdens trajecten wordt vertrouwelijk behandeld.

10. Overmacht

Bij ziekte of technische storingen mag een afspraak worden verplaatst zonder recht op schadevergoeding.

11. Intellectueel eigendom

Alle inhoud blijft eigendom van Ellen Claassen en mag niet worden gekopieerd of gedeeld zonder toestemming.

12. Wijziging voorwaarden

De nieuwste versie geldt altijd bij een nieuwe overeenkomst.

13. Klachten

Klachten kunnen worden gemeld via info@ellenclaassen.nl.

14. Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

15. **Retourbeleid - Ellen Claassen BV (IAMLIBERATED)**

Dit retourbeleid is van toepassing op alle bestellingen die via onze webshop worden geplaatst voor het fysieke boek *IAMLIBERATED*. We vinden het belangrijk dat je tevreden bent met je aankoop. Mocht dit toch niet het geval zijn, dan kun je gebruikmaken van het wettelijke herroepingsrecht.

15.1 **Bedenktime (herroepingsrecht)**

Als consument heb je het recht om je bestelling tot **14 dagen na ontvangst** zonder opgave van reden te annuleren.

Na het annuleren heb je nog eens **14 dagen de tijd om het product terug te sturen**.

De totale retourtermijn is dus maximaal 28 dagen.

15.2 Hoe meld je een retour aan?

Retouren meld je eenvoudig aan via e-mail:

info@ellenclaassen.nl

Vermeld hierbij graag:

- je naam
- bestelnummer
- factuurdatum
- dat je gebruik wilt maken van het herroepingsrecht

Je ontvangt vervolgens een bevestiging en instructies voor de retourzending.

15.3 Voorwaarden voor het retourneren

Je mag het boek bekijken zoals je dat in een fysieke winkel zou doen.

Dat betekent:

- Het boek mag uit de verpakking worden gehaald (het is niet verzegeld).
- Het boek mag **niet beschadigd**, gescheurd of duidelijk gebruikt zijn.

Als het product meer is gebruikt dan nodig om de aard of kenmerken vast te stellen, kan er een waardevermindering worden toegepast.

15.4 Retourkosten

De kosten voor het terugsturen van de bestelling zijn **voor eigen rekening**. Dit is wettelijk toegestaan, mits duidelijk vermeld — wat hier gebeurt.

We adviseren om de retourzending met track & trace te versturen.

15.5 Retouradres

Ellen Claassen

Raampoort 9
5403 VX Uden
Nederland

Let op: retouren die niet vooraf per e-mail zijn aangemeld, kunnen niet worden verwerkt.

15.6 Terugbetaling

Zodra we je retour in goede staat hebben ontvangen, betalen we het volledige aankoopbedrag inclusief eventuele standaard verzendkosten van de oorspronkelijke bestelling terug.

- Terugbetaling gebeurt **binnen 14 dagen** na aanmelding van de retour.
- We mogen wachten met terugbetalen totdat het boek is ontvangen.
- Terugbetaling gebeurt altijd via dezelfde betaalmethode die voor de aankoop is gebruikt:
 - o iDEAL
 - o Creditcard
 - o PayPal
 - o Bancontact

15.7 Uitzonderingen

Voor dit boek zijn **geen uitzonderingen** op het herroepingsrecht van toepassing.

Het is niet gepersonaliseerd en niet verzegeld.

Vragen of klachten?

Heb je vragen of opmerkingen over het retourneren?

Neem gerust contact met ons op:

info@ellenclaassen.nl

We helpen je graag verder.

Europees herroepingsformulier (verplicht beschikbaar)

(Dit formulier hoeft je niet te gebruiken, maar moet wettelijk worden aangeboden.)

Modelformulier voor herroeping

(Vul dit formulier alleen in en stuur het terug als je de overeenkomst wilt herroepen.)

Aan:

Ellen Claassen BV

Raampoort 9

5403 VX Uden

Nederland

E-mail: **info@ellenclaassen.nl**

Ik/Wij () *deel/delen* () u hierbij mede dat ik/wij () *onze overeenkomst betreffende de verkoop van het volgende product* () herroep/herroepen (*):

- Bestelnummer:
- Factuurdatum:
- Naam/Namen consument(en):
- Adres consument(en):
- Handtekening consument(en) (alleen bij papieren versie):
.....
- Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.