



ALGEMENE VOORWAARDEN VOLG JE LIJF

VOLG JE LIJF – Algemene voorwaarden februari 2026

Behandel- en coachingstrajecten gebaseerd op de Pijn Reset Methode en de Stressorth therapie

VOLG JE LIJF is een eenmanszaak gedreven door Aleid Winkler, opgenomen in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer **94914427**.

VOLG JE LIJF werkt met algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden kunnen op verzoek kosteloos worden toegezonden.

NB. Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld voor zowel consumenten als zakelijk afnemers (bedrijven). Daar waar specifieke bepalingen enkel gelden voor de ene of de andere doelgroep, zal dit altijd uitdrukkelijk worden vermeld.

VOLG JE LIJF

Aleid Winkler

Jachtlaan 6A, 3972 TV Driebergen

www.volgjelijf.nl

E-mail: info@volgjelijf.nl

1. Definities

- a) Aanbieding: de rechtshandeling, het aanbod, al dan niet mondeling, die na aanvaarding ervan tot een overeenkomst leidt (zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek).
- b) Annulering: Alle vormen van beëindigen of ontbinden van de overeenkomst.
- c) AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- d) Bedenktijd: de termijn waarbinnen de opdrachtgever gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
- e) Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de opdrachtgever om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
- f) Koop op afstand: een overeenkomst waarbij uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals telefonische of digitale verkoop.
- g) Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die **VOLG JE LIJF** ter beschikking stelt die een opdrachtgever kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
- h) Klachtenreglement Wkkgz zorg 2024.
- i) Offerte: Elke aanbieding van **VOLG JE LIJF** die wordt gedaan aan opdrachtgever, naar aanleiding van een verzoek tot het uitvoeren van een opdracht.
- j) Opdracht: De dienstverlening of het product dat door **VOLG JE LIJF** geleverd wordt.
- k) Opdrachtgever: de natuurlijke persoon (consument) of rechtspersoon (bedrijf) met wie **VOLG JE LIJF** de overeenkomst sluit.
- l) Schriftelijk: Alle communicatie tussen **VOLG JE LIJF** die betrekking heeft op de opdracht zowel elektronisch, via social media of anderszins.
- m) Overeenkomst: de afspraak of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, tussen **VOLG JE LIJF** en opdrachtgever waarin omschreven dan wel mondeling besproken is, staat welke dienst of product **VOLG JE LIJF** tegen welke vergoeding en onder welke voorwaarden zal verrichten.
- n) Overmacht: naast wat er in de wet en jurisprudentie wordt verstaan onder overmacht, wordt hieronder verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop **VOLG JE LIJF** geen invloed kan uitoefenen en waardoor **VOLG JE LIJF** niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Ook ziekte valt onder overmacht.
- o) Partijen: **VOLG JE LIJF** en de opdrachtgever samen.
- p) Vergoeding: Het honorarium dat voor de opdracht is afgesproken.
- q) Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

2. Algemeen

1. **VOLG JE LIJF** richt zich met name op het online en offline klachtgericht behandelen en coachen van mensen, alles in de meest ruime zin van het woord.
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere (toekomstige) aanbieding, offerte en overeenkomst tussen **VOLG JE LIJF** en een opdrachtgever, waarop **VOLG JE LIJF** deze overeenkomst van toepassing heeft verklaard.
3. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele vervolgoopdrachten.
4. Door de volgende zaken verklaart opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat:
 - (online) ondertekening of goedkeuring van een offerte of overeenkomst (waarbij de voorwaarden zijn meegezonden of er op adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of
 - schriftelijk goedkeurende opdrachtverstrekking (waarbij de voorwaarden vooraf zijn meegezonden of er op adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of
 - mondeling goedkeurende opdrachtverstrekking.Bij een mondeling aangegane overeenkomst verwijst **VOLG JE LIJF** altijd naar de vindplaats van deze voorwaarden en zal terstond een versie nazenden.
5. Onderstaande artikelen zijn van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met **VOLG JE LIJF**, voor zover daar in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk van is afgeweken.
6. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dan zal de uitleg moeten plaatsvinden 'naar de geest' van deze voorwaarden.
7. Als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
8. Partijen zullen vervolgens in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

3. Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand na (mondelinge of schriftelijke) aanvaarding van de opdrachtgever van het aanbod van **VOLG JE LIJF** inclusief deze algemene voorwaarden. Tot de datum van totstandkoming van de overeenkomst kan de opdrachtgever geen rechten ontlenen aan uitingen, gevoerde gesprekken, gedane uitlatingen, toezeggingen et cetera, alles in de meest ruime zin van het woord.
2. Het aanbod van de opdracht geeft zo duidelijk mogelijk weer wat de omvang en inhoud van de opdracht betreft, wat de duur ervan is en wat de gevraagde vergoeding is.
3. **VOLG JE LIJF** kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden, als deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Alle offertes en prijsopgaven door **VOLG JE LIJF** zijn geheel vrijblijvend, tenzij er een termijn van aanvaarding is gesteld.
5. De in de offerte vermelde prijzen zijn uitgesplitst naar exclusief en inclusief Btw, tenzij anders aangegeven.
6. Als de aanvaarding door de opdrachtgever op onderdelen afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, dan is **VOLG JE LIJF** daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij **VOLG JE LIJF** anders aangeeft.
7. Offertes en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
8. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan **VOLG JE LIJF** verstrekte gegevens waarop het aanbod wordt gebaseerd.

4. De uitvoering van de overeenkomst

1. **VOLG JE LIJF** zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren (inspanningsverplichting).
2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van informatie, dat noodzakelijk is om de opdracht uit te kunnen voeren. Dit gebeurt zowel op eigen initiatief als op
3. Van de opdrachtgever wordt volledige commitment verwacht, omdat dit noodzakelijk is voor het welslagen van de behandelingen.
4. Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen, zijn geen reden voor afkeuring, korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. De behandeltrajecten die **VOLG JE LIJF** uitvoert, kunnen tot (neven)effecten leiden. Denk hierbij aan dat de opdrachtgever meer leiderschap toont, kiest voor zichzelf tot het verbreken van relaties of het aangaan van een nieuwe functie. Mochten deze beslissingen/eigen initiatieven van de opdrachtgever op enigerlei wijze negatieve gevolgen hebben, dan kan **VOLG JE LIJF** hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.
6. **VOLG JE LIJF** heeft te allen tijde het recht om de uitvoering van de overeenkomst aan te passen of te wijzigen. Daarbij wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de overeengekomen opdracht. Denk hierbij aan de aanpassing of wijziging van een programma.
7. De looptijd van een behandeling of behandeltraject kan variëren. Dit wordt vooraf altijd duidelijk gecommuniceerd.

5. Inschakelen van derden

1. **VOLG JE LIJF** heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden (zoals bijvoorbeeld specialisten, experts, trainers, adviseurs), zeker als een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Indien de opdrachtgever derden inschakelt, welke van invloed zijn voor de uitvoering van de opdracht, zal **VOLG JE LIJF** zo nodig communiceren.

6. Betaling(svoorwaarden)

1. De betaaltermijnen die **VOLG JE LIJF** aanhoudt bij een behandeltraject zijn 3 dagen en bij een losse behandeling/afpraak 30 dagen en deze worden altijd vermeld op de factuur.
2. Facturatie gebeurt altijd digitaal.
3. Betaling gebeurt voorafgaand aan de dienstverlening, tenzij partijen hier van tevoren andere afspraken over hebben gemaakt.
4. Het is onder bijzondere voorwaarden mogelijk (tegen een meerprijs) in termijnen te betalen.
5. Indien opdrachtgever heeft gekozen voor betalen in termijnen, is het op ieder moment alsnog mogelijk om versneld/in één keer boetevrij het restant af te betalen. Onder welke voorwaarden en voordelen versneld aflossen mogelijk is, bepalen partijen gezamenlijk.
6. Als de opdrachtgever de betalingstermijn heeft overschreden, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is dan de wettelijke (handels)rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
7. Bij overschrijding van de betaaltermijn zal door **VOLG JE LIJF** een aanmaning tot betaling worden verstuurd. Wanneer de opdrachtgever binnen 14 dagen nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is de opdrachtgever vanaf dit moment de wettelijke rente plus de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd over het openstaande factuurbedrag. Dit is berekend volgens het door de Nederlandse Orde van Advocaten geadviseerde (gestaffelde) incassotarief.
8. Bij overschrijding van de betaaltermijn heeft **VOLG JE LIJF** het recht de uitvoering van de opdracht of levering van een product op te schorten. **VOLG JE LIJF** is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de opdrachtgever hierdoor lijdt.
9. Indien hetgeen in lid 7, zich voordoet, heeft **VOLG JE LIJF** het recht de kosten die dit met zich meebrengt, door te voeren naar de opdrachtgever.

10. Eventuele andere bijkomende kosten, zoals gerechtelijke incasso- en executiekosten, zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald.
11. Bij het niet naleven van de betalingsvoorwaarden heeft **VOLG JE LIJF** het recht de opdracht meteen te stoppen/op te schorten. Dit ontslaat een opdrachtgever niet van zijn betaalverplichting.
12. Eventuele bezwaren tegen de hoogte van de factuur dienen meteen, maar uiterlijk binnen 14 dagen, na constatering gemeld worden bij **VOLG JE LIJF**. Deze bezwaren schorten de betalingsverplichting niet op.
13. Bij bestaande klanten kan **VOLG JE LIJF** besluiten af te wijken van het bepaalde in dit artikel.

7. Ontbinding, opschorting en annulering(svoorwaarden)

1. Zowel **VOLG JE LIJF** als de opdrachtgever hebben het recht de overeenkomst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, waarmee alle verschuldigde bedragen direct opeisbaar worden wanneer ten aanzien van de andere partij;

- i) een verzoek tot faillissement;
- ii) (voorlopige) uitstel van betaling;
- iii) of schuldsanering;

wordt ingediend, zonder enige verplichting van **VOLG JE LIJF** tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.

2. **VOLG JE LIJF** heeft bij tussentijdse annulering van het behandeltraject het recht om eventuele schadevergoeding en annuleringskosten te eisen. Deze bestaan uit alle tot dan toe kosten en de redelijke kosten van gederfde winst.

3. (Online) Programma/traject

Bij het volgen van een programma/traject, geldt dat annuleren niet mogelijk is. Als opdrachtgever niet coachbaar is of wangedrag vertoont – denk aan (doch niet uitsluitend) zich niet houden aan afspraken, de aangedragen perspectieven niet in de praktijk inzetten, deelnemers respectloos behandelt – dan zal **VOLG JE LIJF** schriftelijk een redelijke termijn geven om alsnog na te komen, oftewel zich coachbaar op te stellen en het gedrag aan te passen. Gebeurt dit niet dan is opdrachtgever in verzuim en heeft **VOLG JE LIJF** het recht om opdrachtgever uit het programma/traject te zetten, zonder restitutie van de totaal afgesproken vergoeding, zonder dat de betaalverplichting daarmee vervalt.

Alle ontvangen documenten en andere ontvangen zaken dienen hierna te worden geretourneerd, teruggezonden of teruggegeven. De toegang tot de online omgeving en eventuele andere systemen, zal worden ontzegd.

4. Spreekopdrachten en trainingen

Bij een boeking voor een spreekopdracht of training gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

- Tussen de 2 en 6 maanden tot het moment van de opdracht: 50% annuleringskosten;
- Tussen 0 en 2 maanden tot het moment van de opdracht: 100% annuleringskosten.

5. Voor het kopen van een ticket of het bijwonen/volgen van bijvoorbeeld events en workshops gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden: Tickets/Events/Workshops/(Online) materiaal

Dit is niet restitueerbaar. Wel is het mogelijk om iemand anders in de plaats te laten komen dan wel een vergelijkbaar aanbod te krijgen (denk aan ticket voor een nieuwe datum).

6. Annulering van een opdracht dient schriftelijk of per email te geschieden. Annulering is een feit als **VOLG JE LIJF** de ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij annulering per post of de datum en het tijdstip van ontvangen van de annuleringsmail.

7. Het annuleren van een (losse) afspraak/behandeling kan kosteloos tot 48 uur van tevoren. Binnen deze 48-24 uur voorafgaand aan een (losse) afspraak heeft **VOLG JE LIJF** het recht om 50 % annuleringskosten en binnen 24 uur 100 % annuleringskosten en eventuele extra kosten in rekening te brengen, zoals kosten voor geboekte ruimten, reis- en verblijfkosten, annuleringskosten et cetera.

Alleen **VOLG JE LIJF** kan hierover met opdrachtgever alternatieve afspraken maken.

8. **VOLG JE LIJF** heeft het recht een afspraak te annuleren dan wel te verzetten, omdat er niet naar behoren uitvoering kan worden gegeven aan de overeenkomst dan wel er sprake is van overmacht. Denk hierbij expliciet aan ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgevallen binnen de familie- en vriendenkring.

9. Is **VOLG JE LIJF** toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst, dan leidt dat niet tot restitutie van de overeengekomen prijs en/of vergoeding van schade, maar zal **VOLG JE LIJF** zich naar redelijkheid inspannen om alsnog deugdelijk na te komen. **VOLG JE LIJF** zal daarvoor geen kosten in rekening brengen.

8. Herroepingsrecht en uitsluiting herroepingsrecht

NB. Dit artikel geldt uitsluitend voor consumenten.

1. Bij de koop op afstand van diensten heb je de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
2. Wanneer je gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht ben je verplicht dit binnen 14 dagen, kenbaar te maken aan **VOLG JE LIJF**.
3. Als de opdrachtgever een bedrag betaald heeft, zal **VOLG JE LIJF** dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen.
4. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de opdrachtgever is gebruikt tenzij de opdrachtgever nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
5. **VOLG JE LIJF** kan het herroepingsrecht van de opdrachtgever uitsluiten voor diensten zoals hierna omschreven.
6. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts als **VOLG JE LIJF** dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
7. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor te leveren diensten die direct worden geleverd, voor zover:
 - de nakoming is begonnen met uitdrukkelijk voorafgaande toestemming van de opdrachtgever; en
 - de opdrachtgever heeft verklaard dat hij daarmee afstand doet van zijn recht van ontbinding.

9. Overmacht

1. **VOLG JE LIJF** is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens opdrachtgever als zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. **VOLG JE LIJF** kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan heeft iedere partij het recht de overeenkomst te ontbinden zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
3. Als **VOLG JE LIJF** ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, heeft **VOLG JE LIJF** het recht om het reeds nagekomen (respectievelijk na te komen gedeelte) separaat te factureren. Opdrachtgever is verplicht deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.
4. In geval van overmacht zal **VOLG JE LIJF** zich naar redelijkheid inspannen om Opdrachtgever desgewenst te voorzien van een alternatieve oplossing.

10. Aansprakelijkheid

De leden 1 t/m 6 gelden alleen voor zakelijke afnemers:

1. **VOLG JE LIJF** is uitsluitend aansprakelijk jegens opdrachtgever voor toerekenbare, directe schade. **VOLG JE LIJF**
2. **VOLG JE LIJF** is enkel aansprakelijk tot de hoogte van de uitkering van de verzekeraar. Mocht de verzekeraar onverhoopt niet overgaan tot uitkering, dan is **VOLG JE LIJF** aansprakelijk tot de factuurwaarde, althans dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. **VOLG JE LIJF** is bovendien slechts aansprakelijk indien opdrachtgever aantoonbaar schade te hebben geleden door een toerekenbare tekortkoming (oftewel een fout).
4. Aansprakelijkheid van **VOLG JE LIJF**, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

5. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
6. Bovenstaande leden gelden in alle gevallen tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de kant van **VOLG JE LIJF**.

De onderstaande leden gelden uitsluitend voor consumenten:

7. Indien **VOLG JE LIJF** aansprakelijk zou zijn, dan geldt dit in ieder geval niet voor:
 - a. fouten of tekortkomingen in het materiaal dan wel de gegevens die door opdrachtgever ter hand zijn gesteld;
 - b. misverstanden, fouten of tekortkomingen ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van de opdrachtgever, zoals het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens/materialen;
 - c. fouten of tekortkomingen van door of namens **VOLG JE LIJF** ingeschakelde derden;
 - d. Overmachtssituaties; tenzij er een wettelijke verplichting daartoe geldt.
8. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is **VOLG JE LIJF** slechts aansprakelijk voor het bedrag dat de verzekeraar uitkeert en mocht dit onverhoopt niet zo zijn, tot vervangende schadevergoeding tot het factuurbedrag. Iedere andere aansprakelijkheid voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.
9. Aansprakelijkheid van **VOLG JE LIJF**, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is geheel uitgesloten.
10. Behalve in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van **VOLG JE LIJF** of er een wettelijke verplichting hiertoe geldt, is de aansprakelijkheid van **VOLG JE LIJF** tot de vergoeding van **VOLG JE LIJF** voor de opdracht beperkt, althans dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
11. **VOLG JE LIJF** is niet aansprakelijk voor schade als het gevolg van door **VOLG JE LIJF** ingeschakelde derden, ongeacht of deze derden op advies of met toestemming van de opdrachtgever zijn ingeschakeld.
12. Je vrijwaart **VOLG JE LIJF** hiertegen en stelt **VOLG JE LIJF** schadeloos voor alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen en alle daarmee verband houdende financiële gevolgen.
13. De opdrachtgever is te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk voor het geestelijke en lichamelijke welbevinden tijdens en na het gebruik van de diensten & producten van **VOLG JE LIJF** en kan **VOLG JE LIJF** niet aansprakelijk stellen voor het correct dan wel incorrect toepassen van alle aan **VOLG JE LIJF** gerelateerde diensten.

11. Welzijn

1. De opdrachtgever verklaart zichzelf voldoende op de hoogte te hebben gesteld van de aard en inhoud van de desbetreffende diensten van **VOLG JE LIJF**.
2. Als de opdrachtgever twijfelt of het gepast is om deel te kunnen (blijven) nemen aan een dienst, uit oogpunt van zijn/haar welzijn, is het oordeel van **VOLG JE LIJF** doorslaggevend.

12. Klachten

1. De opdrachtgever dient bij een (mogelijk) tekortschieten van **VOLG JE LIJF** in de uitvoering van de overeenkomst, **VOLG JE LIJF** hiervan schriftelijk in kennis te stellen.
2. **VOLG JE LIJF** moet eerst in de gelegenheid worden gesteld de tekortkoming(en) binnen een redelijke termijn te herstellen.
3. **VOLG JE LIJF** is aangesloten bij Erisietsmisgegaan.nl. Dit instituut ondersteunt op basis van de Wkkgz bij het behandelen van klachten en geschillen. Mocht een klacht niet naar tevredenheid worden opgelost, dan kan een opdrachtgever de klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl door het melden van de onvrede via www.erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/.
4. Klachten geven de opdrachtgever niet het recht om betalingen op te schorten of te compenseren.
5. Klachten over geleverde diensten (of producten) kunnen nooit een reden zijn voor het bedingen van een korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

13. Geheimhouding en privacy/AVG

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de uitvoering van de opdracht.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien:
 - **VOLG JE LIJF** verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;
 - de informatie algemeen bekend wordt;
 - **VOLG JE LIJF** optreedt voor zichzelf in een juridische procedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
4. Persoonsgegevens die **VOLG JE LIJF** verwerkt, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het aangegeven doel en grondslag. **VOLG JE LIJF** houdt zich daarbij aan de van toepassing zijnde privacywetgeving, in het bijzonder de AVG. In de [privacyverklaring](#) lees je hier meer over.

14. Wijziging voorwaarden en vindbaarheid

1. **VOLG JE LIJF** is te allen tijde gerechtigd om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Eventuele wijzigingen van deze voorwaarden zijn dan ook steeds van toepassing.
3. De meest actuele versie van de voorwaarden is steeds vindbaar via de website van **VOLG JE LIJF**.

15. Geschillenregeling en toepasselijk recht

1. Van een geschil is sprake als één van de partijen dat stelt.
2. Partijen zullen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Mocht dat niet lukken dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.
3. De rechtbank in het arrondissement van de vestigingsplaats van **VOLG JE LIJF** is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. **VOLG JE LIJF** behoudt het recht om een geschil aan een andere rechter voor te leggen.
4. Op de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook in het geval bij buitenlandse opdrachtgevers.