

## ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN Particulieren

### ARTIKEL 1: DEFINITIES

deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten die IINQ i-Learning sluit in het kader van dienstverlening aan particulieren. Informatie over de diensten van IINQ i-Learning is te verkrijgen bij drs. Ron van Rijswijk, Opera 139, 5629 NT Eindhoven te bereiken via de contactgegevens op de website [www.iinq.nl](http://www.iinq.nl).

IINQ: De natuurlijke persoon, psycholoog en/of coach, die onder de handelsnaam IINQ diensten verricht op het vlak van assessment, coaching, training of aanverwante werkzaamheden onder toepassing van deze algemene voorwaarden.

Cliënt: De natuurlijke persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject op het gebied van assessment, coaching, training of aanverwante werkzaamheden.

Opdrachtgever: De meerderjarige cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, daartoe gemachtigd familielid of -rechtspersoon die aan IINQ opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten ten behoeve van cliënt op het gebied van assessment, coaching, training of aanverwante werkzaamheden.

Diensten: Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woord.

Overeenkomst: Elke afspraak tussen Opdrachtgever en IINQ tot het verlenen van diensten ten behoeve van Cliënt.

Handelingsplan: Een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin aan de orde komen de hulpvraag, ambities, mogelijkheden, beperkingen, doelstelling(en) en/of acties die kunnen worden geëvalueerd.

begeleiding: Coaching door IINQ op basis waarvan cliënt zelfsturend – al dan niet in overleg met zijn familie of naast betrokkenen – voor zichzelf acties kan bepalen die bijdragen tot het realiseren van zijn/haar doelen of ambities.

### ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de opdrachtgever en IINQ gesloten overeenkomst, die daarnaast wordt ingevuld met individuele afspraken.
2. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de ambulante begeleiding en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de begeleiding wordt gefinancierd.
3. Partijen kunnen slechts afwijken van deze Algemene Voorwaarden als uitzonderingen expliciet, schriftelijk zijn overeengekomen.

### ARTIKEL 3 - VERTEGENWOORDIGING

De opdrachtgever treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de opdrachtgever hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

### ARTIKEL 4 - FAMILIE EN NAASTBETROKKE(N)

1. In het kader van goede begeleiding aan de cliënt kunnen familie en / of naast betrokkenen van de cliënt in overleg treden met IINQ over de begeleiding aan de cliënt, mits de cliënt hiervoor desgevraagd toestemming geeft.

### ARTIKEL 5 - ALGEMENE INFORMATIE

1. In een offerte worden tenminste de volgende onderdelen van de begeleiding vermeld en toegelicht:
  - a. beknopte uiteenzetting van de situatie, plan van aanpak en doorlooptijd c.q. de beëindiging van de overeenkomst;
  - b. een heldere omschrijving van de stappen waaruit het plan van aanpak bestaat;
2. IINQ verwijst in de offerte naar bijgevoegde Algemene Voorwaarden en de website waarop de voorwaarden te downloaden zijn.

### ARTIKEL 6 – OVEREENKOMST - TOESTEMMING – PLAN VAN AANPAK

1. IINQ doet op basis van het overleg met cliënt een aanbod tot het leveren begeleiding in de vorm van een offerte met daarin een plan van aanpak.
2. De offerte bevat in ieder geval een beknopte situatiebeschrijving, de vraagstelling van cliënt, de visie en werkwijze, een voorstel tot plan van aanpak en informatie over tarief, reiskosten en facturering.
3. De overeenkomst tussen opdrachtgever en IINQ komt uitsluitend tot stand indien cliënt en opdrachtgever kenbaar hebben gemaakt de overeenkomst te willen aangaan en IINQ redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij de IINQ aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord.
4. IINQ start de begeleiding nadat instemming van opdrachtgever is verkregen op basis van de in het eerste lid genoemde offerte.
5. Indien afwijking van het plan van aanpak gewenst is, vindt overleg plaats tussen IINQ, cliënt en opdrachtgever, tenzij onmiddellijke afwijking – naar het oordeel van IINQ – kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

#### **ARTIKEL 7 - PLANNING – ANNULERING**

1. IINQ houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
2. Indien cliënt een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren via SMS of mail worden geannuleerd. Voor geplande afspraken die niet 24 uur van te voren zijn geannuleerd, mag IINQ € 95 (1 x uurtarief) aan annuleringskosten in rekening brengen. De afspraak wordt vervolgens op een nieuwe – nader te bepalen – datum en tijdstip alsnog ingepland.

#### **ARTIKEL 8 - INCIDENTEN**

1. Als een onvoorzien incident gevolgen heeft voor de begeleiding en/of gezondheidstoestand van cliënt, bespreekt IINQ de mogelijke handelingsalternatieven met cliënt en/of diens opdrachtgever en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen handelingen en het vervolg.

#### **ARTIKEL 9 - ONLINE COACHING - PRIVACY**

1. Indien mogelijk en met instemming van cliënt verleent IINQ begeleiding op afstand. De informatie die online wordt gedeeld is en blijft vertrouwelijk tenzij cliënt expliciet toestemming heeft gegeven om bepaalde informatie met derden te delen.
2. IINQ spreekt met cliënt af hoe de coaching en informatie-uitwisseling zal plaatsvinden en de termijnen waarbinnen de betrokken partijen de begeleiding en informatie moeten verschaffen.
3. IINQ verstrekt cliënt de benodigde gegevens en randvoorwaarden voor verantwoorde begeleiding op afstand en evalueert regelmatig of aan die randvoorwaarden wordt voldaan.
4. IINQ behandelt alle verkregen informatie vertrouwelijk en waarborgt zoveel als mogelijk de privacy van de cliënt. In gevallen waarin het noodzakelijk is om – naar het oordeel van de IINQ – informatie te delen zal dit alleen gebeuren indien cliënt daarmee instemt.
5. Met het tekenen van de overeenkomst bevestigt Opdrachtgever dat hij offerte en plan van aanpak met cliënt heeft besproken en dat beide toestemmen met het verwerken van persoonlijke gegevens in het kader van de overeenkomst.

#### **ARTIKEL 10 – KETENHULPVERLENING**

1. Indien bij de begeleiding voor de cliënt sprake is van betrokkenheid van meerdere hulpverleners c.q. begeleiders is het de verantwoordelijkheid van cliënt en opdrachtgever om IINQ tijdig te informeren over:
  - a. de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen hulpverleners/begeleiders
  - b. nieuwe ontwikkelingen in de samenwerking tussen cliënt en diens hulpverleners/begeleiders

#### **ARTIKEL 11 – TARIEF – FACTURERING – BETALING**

1. De opdrachtgever is IINQ de prijs verschuldigd voor de overeengekomen begeleiding en diensten zoals vermeld in de offerte. Voor (extra) uren die zijn besteed en waarvoor in de offerte niet is voorzien, mag IINQ het particulier uurtarief ad. € 95,- inclusief BTW in rekening brengen.
2. IINQ stuurt cliënt een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 14 dagen.
3. Na het verstrijken van de betalingstermijn stuurt IINQ een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is IINQ gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

#### **ARTIKEL 12 - BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. met wederzijdse instemming van beide partijen;
  - b. na eenzijdige, beargumenteerde opzegging door IINQ;
  - c. na uitvoering van de laatste stap uit het plan van aanpak – zoals omschreven in de offerte;
  - d. indien de opdracht door (plannings)omstandigheden langer duurt dan 6 maanden. Restitutie, uitstel of afstel van betaling is uitsluitend mogelijk als IINQ daar expliciet mee instemt.

#### **ARTIKEL 13 - GESCHILLEN**

1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen opdrachtgever en IINQ is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien IINQ en opdrachtgever c.q. cliënt een geschil hebben voortvloeiend uit de overeenkomst, zijn zij gehouden eerst te trachten dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation. Indien overleg en/of mediation niet tot een oplossing van het geschil leidt, is de bevoegde rechtelijke instantie waar IINQ gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.